



คู่มือการปฏิบัติงาน

การให้บริการคำปรึกษา และข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



จัดทำโดย
สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย
ณ มกราคม 2566



สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



0 5315 0176 - 7



www.cgd.go.th/cri





คู่มือ / องค์ความรู้

เรื่อง

“การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย”

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

มกราคม ๒๕๖๖

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ :
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -

ผู้จัดทำ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	ผู้ตรวจสอบ นางสุชญา การงาน คลังจังหวัดเชียงราย
	ผู้อนุมัติ นางสุชญา การงาน คลังจังหวัดเชียงราย

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด		
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๑/๗	
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -	

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดใช้เป็นคู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาและข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย โดยครอบคลุมภารกิจ ได้แก่ ด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง ด้านการบัญชีภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจการคลัง ด้านเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้านบำเหน็จบำนาญ ด้านเพิ่มประสิทธิภาพการคลังท้องถิ่น และอื่น ๆ ตามภารกิจของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด ตั้งแต่ผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการจนกระทั่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการบันทึกการให้บริการ ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการ ทั้งนี้ควรอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำนิยาม

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เงินทุนหมุนเวียน หน่วยงานอิสระ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ) เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด

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

การให้บริการกรณีปัญหาเฉพาะด้าน หมายถึง งานบริการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS และการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

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

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย		
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๒/๗	
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -	

๔. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ และสอบถาม วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการแยกเป็นแต่ละกรณี ดังนี้

- กรณีทั่วไป และ One Stop Service จะให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ หลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ
- กรณีปัญหาเฉพาะด้าน จะเชิญผู้รับบริการไป ณ จุดบริการเฉพาะด้าน เพื่อพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ
- กรณีปัญหาเชิงลึก จะเชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษาระบบงานเชิงเทคนิค และข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ จุดบริการกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ภายหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

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

๔.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและสรุปผลการให้บริการในแต่ละวัน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๕. ระเบียบปฏิบัติ

๕.๑ กฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทางแนวปฏิบัติ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านการเงินการคลัง
- ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง
- ด้านบริหารงบประมาณ
- ด้านการบัญชีภาครัฐ
- ด้านเงินนอกงบประมาณ
- ด้านลูกจ้าง
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ด้านละเมิดและแพ่ง
- ด้านการตรวจสอบภายใน

๕.๒ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMS

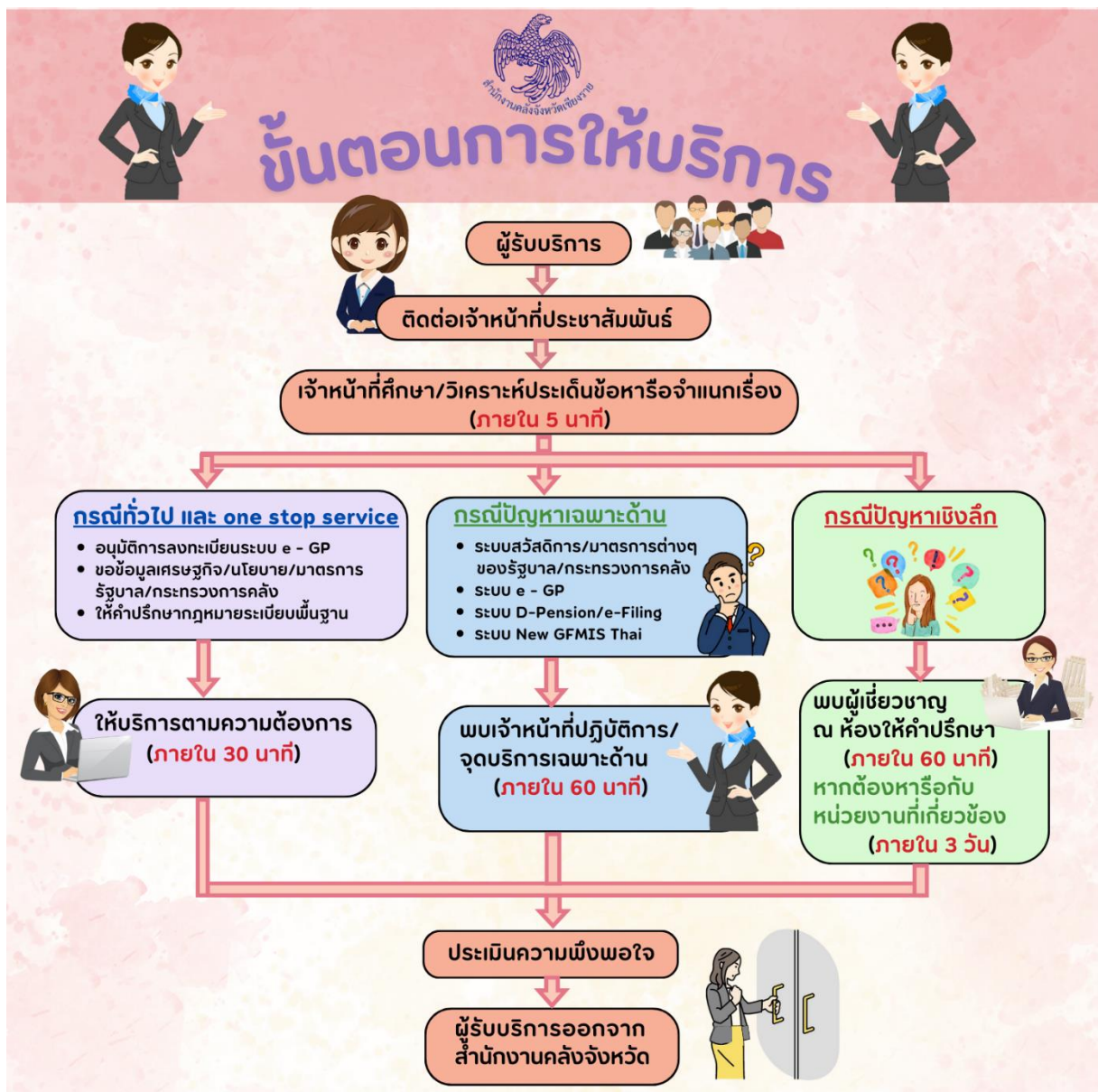
๕.๓ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-GP

๕.๔ นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด

๕.๕ คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๓/๗
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -

๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน



	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย		
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๔/๗	
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -	

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ภายใน ๓ นาที

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ และสอบถาม วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการแยกเป็นแต่ละกรณี ดังนี้

กรณีทั่วไป และ One Stop Service จะให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ หลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน จะเชิญผู้รับบริการไป ณ จุดบริการเฉพาะด้าน เพื่อพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ

กรณีปัญหาเชิงลึก จะเชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๒ การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด

กรณีทั่วไป และ One Stop Service เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการ ภายใน ๓๐ นาที ดังนี้

- ☐ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- ☐ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ☐ ให้บริการตามความต้องการ โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท
 - ให้คำปรึกษา เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น
 - ให้ข้อมูล เช่น งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP การออกหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น
- ☐ เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มีให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม
- ☐ บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FQA รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลัง จังหวัดเชียงราย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๕/๗
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

- ☐ เชิญผู้รับบริการ ไป ณ จุดบริการ และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ
- ☐ แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน

ตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ จุดบริการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS และการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

☐ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ

☐ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

☐ ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

- กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่รับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องหารือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

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

☐ บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FQA รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

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

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลัง จังหวัดเชียงราย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๖/๗
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -

กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

☐ เชิญผู้รับบริการ ไป ณ ห้องให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้ให้บริการ

☐ แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ จุดบริการ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง/ค่ารักษาพยาบาล/ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

☐ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ

☐ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

☐ ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

- กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่รับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องหารือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

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

☐ บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FQA รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๗/๗
	วันที่เริ่มใช้ : ๓ มกราคม ๒๕๖๖	แก้ไขครั้งที่ : -

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ เป็นประจำทุกไตรมาส ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการ ดังนี้

☐ จัดเก็บข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการในแต่ละกรณี และสรุปผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายเดือน

☐ จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกไตรมาส

๗. เอกสารบันทึก

๗.๑ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

๗.๒ แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

๘. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน