



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล
ของสำนักงานคลังจังหวัด

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๑/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

ผู้จัดทำ ๑. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ หมวด ๒ ๒. สำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี	ผู้ตรวจสอบ คลังเขต ๔
	ผู้อนุมัติ 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 ด้านเงินตราและการเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้านอิเล็กทรอนิกส์การเงินการคลัง ด้านบำเหน็จบำนาญ ด้านเพิ่มประสิทธิภาพการคลังท้องถิ่น และอื่น ๆ ตามภารกิจของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด ตั้งแต่ขั้นตอนผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ จนกระทั่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการบันทึกการให้บริการ ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการ ทั้งนี้ ควรอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำนิยาม

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 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 งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน 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 GFMS

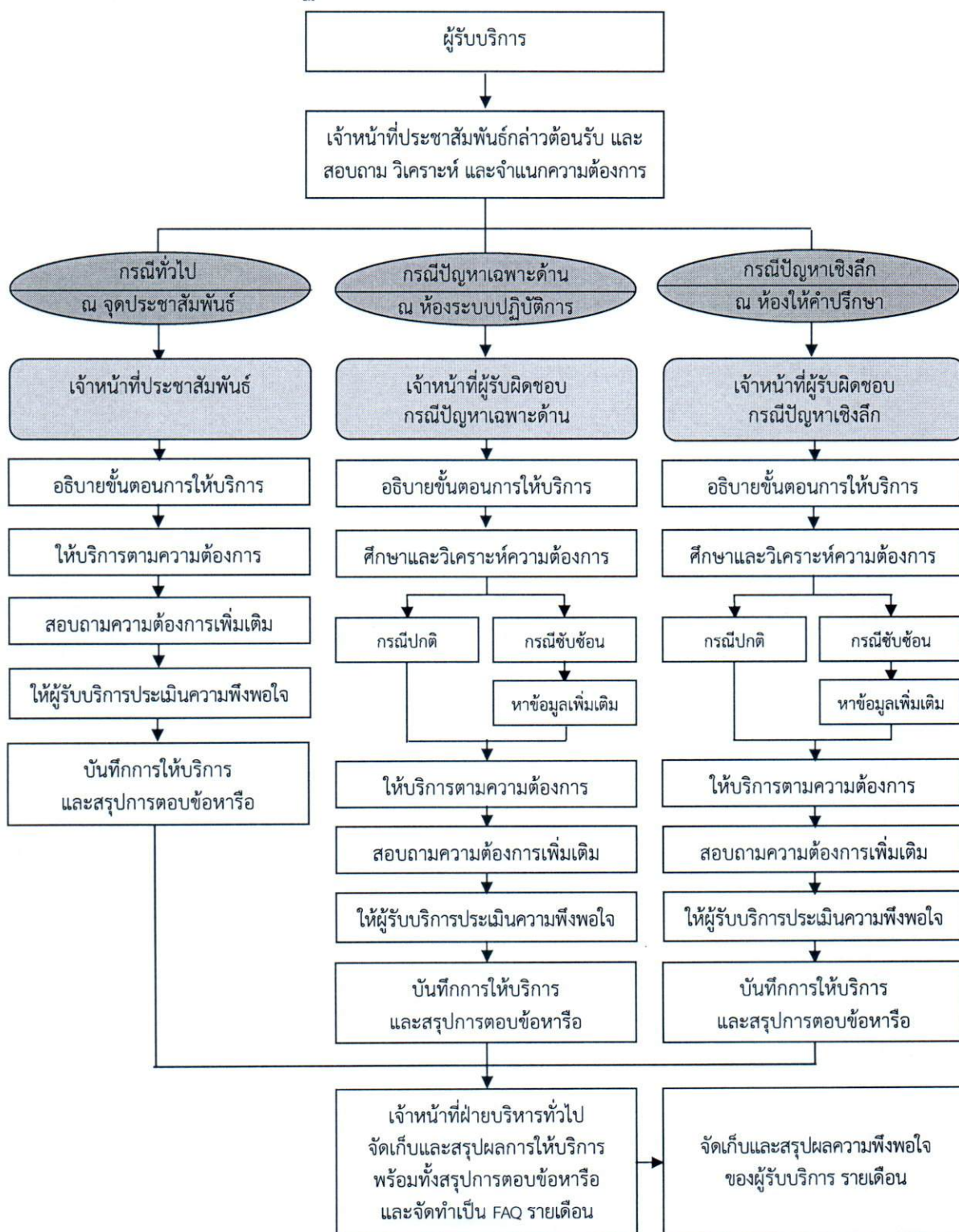
๕.๓ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-GP

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

- แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ให้บริการตามความต้องการ โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท
 - ให้คำปรึกษา เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น
 - ให้ข้อมูล เช่น งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP การออกหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน 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 GFMIS 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 โดยให้แจ้งเวลาการให้บริการด้วย 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 โดยให้แจ้งเวลาการให้บริการด้วย 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. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการงาน

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน						เป้าหมาย
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน						ร้อยละ ๘๕
สูตรการคำนวณ						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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เงินทุนหมุนเวียน หน่วยงานอิสระ
องค์การมหาชน หน่วยงานของรัฐอื่นๆ เอกชน ประชาชน).....

ส่วนที่ ๒ : ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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 / สิ่งที่ต้องปรับปรุง					
.....					
.....					
.....					

กระบวนการ การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตมาตรการ/กลไก
 กระบวนการ การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด
 ข้อกำหนด ผู้รับบริการได้รับการตามความต้องการถูกต้องและรวดเร็ว
 ตัวชี้วัดและเป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน (เป้าหมายร้อยละ ๘๕)
 หน่วยงาน สำนักงานคลังจังหวัด

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	การต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวต้อนรับ และจำแนกความต้องการ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ] </pre>	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือ หนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ ๓. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ● กล่าวต้อนรับและแนะนำตนเอง รวมทั้ง สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ของผู้รับบริการว่าอยู่ในกรณีปัญหา กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกรณีปัญหา เชิงลึก และเชิญผู้รับบริการไป ณ จุดบริการ ตามแต่ละกรณี ภายใน ๓ นาที	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และ ประชาชน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ● แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ● ให้บริการตามความต้องการ และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ ● สอบถามความต้องการการบริการเพิ่มเติม และแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสาร ● ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ ● บันทึกการให้บริการ สรุปการตอบข้อหารือ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ภายใน ๓๐ นาที	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ๒.๑ กรณีทั่วไป (One Stop Service) <pre> graph TD A[เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] --> B[อธิบายขั้นตอนการให้บริการ] B --> C[ให้บริการตามความต้องการ] C --> D[สอบถามความต้องการเพิ่มเติม] D --> E[ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ] E --> F[บันทึกการให้บริการ และสรุปการตอบข้อหารือ] </pre>	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หรือหลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือหนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ ๓. นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด ๔. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด		เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ลำดับ ที่	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล (ต่อ) ๒.๒ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ กรณีปกติ กรณีซับซ้อน หาข้อมูลเพิ่มเติม ให้บริการตามความต้องการ สอบถามความต้องการเพิ่มเติม ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ บันทึกการให้บริการ และสรุปการตอบข้อหารือ	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หรือ หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือ หนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ ๓. แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ๔. แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-GP ๕. นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด ๖. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ● แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และแจ้ง ความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ ภายใน ๑ - ๓ นาที เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน (ปัญหาการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือ ระบบงานเฉพาะด้าน) ● กล่าวต้อนรับ แนะนำตนเอง และอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ ● ให้บริการตามความต้องการ จำแนกเป็น ๒ กรณี - กรณีปกติ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จ ตามความต้องการ - กรณีซับซ้อน ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ และหาข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ ผู้รับบริการ ● สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม และแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ● ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ ● บันทึกการให้บริการ สรุปการตอบข้อหารือ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อนภายใน ๖๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และ ประชาชน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล (ต่อ) ๒.๓ กรณีปัญหาเชิงลึก <pre> graph TD A[เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] --> B[แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปัญหาเชิงลึก] B --> C[เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก] C --> D[อธิบายขั้นตอนการให้บริการ] D --> E[ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ] E --> F[กรณีปกติ] E --> G[กรณีซับซ้อน] F --> H[ให้บริการตามความต้องการ] G --> I[หาข้อมูลเพิ่มเติม] I --> H H --> J[สอบถามความต้องการเพิ่มเติม] J --> K[ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ] K --> L[บันทึกการให้บริการและสรุปการตอบข้อหารือ] </pre>	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หรือหลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือหนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลังภาครัฐ ๓. นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด ๔. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก (ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก) ● กล่าวต้อนรับ แนะนำตนเอง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ● ให้บริการตามความต้องการ จำแนกเป็น ๒ กรณี - กรณีปกติ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ - กรณีซับซ้อน ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ และหาข้อมูลเพิ่มเติม ● และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการ ● สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม และแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ● ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ ● บันทึกการให้บริการ สรุปการตอบข้อหารือ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อนภายใน ๖๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ <pre> graph TD A[เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป] --> B[จัดเก็บและสรุปผลการให้บริการ พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือ และจัดทำเป็น FAQ รายเดือน] B --> C[จัดเก็บและสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายเดือน] </pre>	องค์ความรู้ กฎหมายระเบียบเทคโนโลยีที่ใช้ ๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป - จัดเก็บข้อมูลการให้บริการในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการให้บริการเสนอคลังจังหวัด พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง การติดต่อสื่อสาร เป็นประจำทุกเดือน - จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ส่งท้ายของเดือน	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน
๓					

หมายเหตุ :

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

การเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานในระบบ e-GP

การปฏิบัติงานตามกฎหมาย
หรือระเบียบเฉพาะด้าน หมายถึง งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้คำปรึกษา หรือดำเนินการที่ซับซ้อน หรือรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมาย

กรณีปัญหาเชิงลึก หมายถึง งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้คำปรึกษา หรือดำเนินการที่ซับซ้อน หรือรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมาย

การจัดตั้งห้องคำปรึกษาพยาบาลเข้าบ้าน เป็นต้น

