



คู่มือ / องค์ความรู้
เรื่อง

“การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย”

สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัดหนองคาย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : 1/7
	วันที่เริ่มใช้ : 3 มกราคม 2566	แก้ไขครั้งที่ : -

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดใช้เป็นคู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงาน การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

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

3. 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. 2540 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 : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัดหนองคาย		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย		
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : 2/7	
	วันที่เริ่มใช้ : 3 มกราคม 2566	แก้ไขครั้งที่ : -	

4. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

4.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ และสอบถาม วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการแยกเป็นแต่ละกรณีดังนี้

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

- กรณีปัญหาเฉพาะด้าน จะเชิญผู้รับบริการไปห้องระบบปฏิบัติการ เพื่อพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ

- กรณีปัญหาเชิงลึก จะเชิญผู้รับบริการไปห้องให้คำปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

4.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษากระบวนการงานเชิงเทคนิค และข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

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

4.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและสรุปผลการให้บริการในแต่ละวัน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

5. ระเบียบปฏิบัติ

5.1 กฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทางแนวปฏิบัติ และหนังสือสั่งการต่างๆ ดังนี้

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

5.2 แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMS

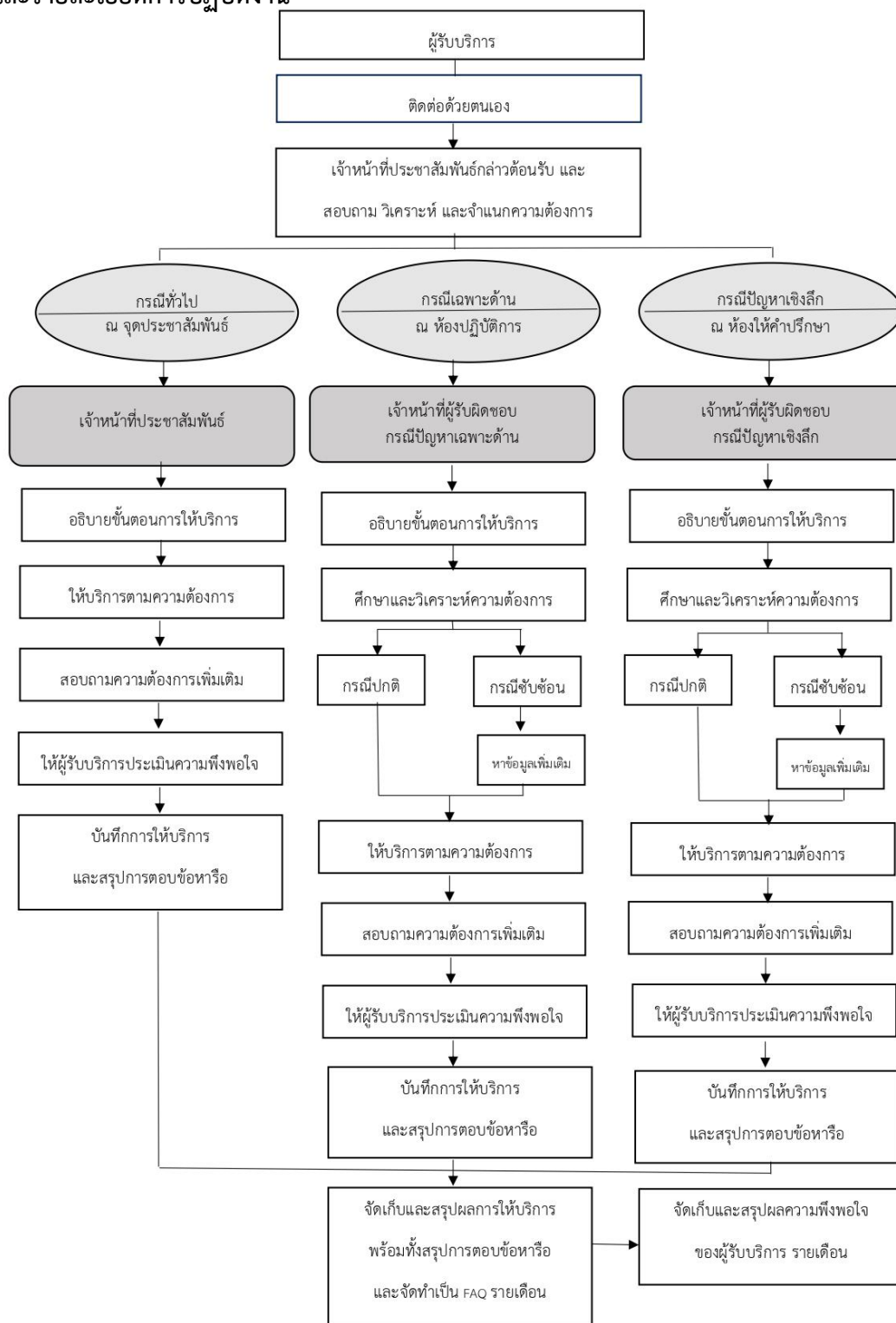
5.3 แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-GP

5.4 นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด

5.5 คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัดหนองคาย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : 3/7
	วันที่เริ่มใช้ : 3 มกราคม 2566	แก้ไขครั้งที่ : -

6. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน



	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัดหนองคาย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : 4/7
	วันที่เริ่มใช้ : 3 มกราคม 2566	แก้ไขครั้งที่ : -

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1 ต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ภายใน 3 นาที

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการว่าอยู่ในกรณีทั่วไป กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกรณีปัญหาเชิงลึก และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กรณีทั่วไป (One Stop Service) งานบริการที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

กรณีปัญหาเชิงลึก งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาหรือดำเนินการ กรณีปัญหาข้อหาหรือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด

กรณีทั่วไป (One Stop Service) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการดังนี้ ภายใน 30 นาที

- แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ให้บริการตามความต้องการ โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท

* ให้คำปรึกษา เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น

* ให้ข้อมูล เช่น งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP การออกหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

- เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มีให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

- บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหาหรือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัดหนองคาย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : 5/7
	วันที่เริ่มใช้ : 3 มกราคม 2566	แก้ไขครั้งที่ : -

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

1) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน 1 - 3 นาที

- เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องระบบปฏิบัติการ และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน

ตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิง

เทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS การปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

- กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น 2 กรณี

* กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

* กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่าประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลาการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

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

- บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กรณีปกติ ภายใน 30 นาที กรณีซับซ้อน ภายใน 60 นาที (รอบริการ) หรือภายใน 1 วัน (ติดต่อกลับ)

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัดหนองคาย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : 6/7
	วันที่เริ่มใช้ : 3 มกราคม 2566	แก้ไขครั้งที่ : -

กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน 1 - 3 นาที

- เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ

- แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึกตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

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

- กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ

- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น 2 กรณี

* กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

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

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

- บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กรณีปกติ ภายใน 30 นาที กรณีซับซ้อน ภายใน 60 นาที (รอบริการ) หรือภายใน 1 วัน (ติดต่อกลับ)

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัดหนองคาย	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัดหนองคาย	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : 7/7
	วันที่เริ่มใช้ : 3 มกราคม 2566	แก้ไขครั้งที่ : -

ขั้นตอนที่ 3 การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน
ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการดังนี้

- จัดเก็บข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการในแต่ละกรณี และสรุปผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายเดือน
- จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน

7. เอกสารบันทึก

7.1 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

7.2 แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

8. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน