



คู่มือการให้บริการผู้สูงอายุของกรมบัญชีกลาง

กรมบัญชีกลาง

ปี พ.ศ.2560

บทนำ

กรมบัญชีกลาง ได้จัดตั้งพื้นที่ในการดูแลผู้สูงอายุ โดยจัดเจ้าหน้าที่ประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้รับบำนาญที่มาติดต่อ ณ กรมบัญชีกลาง พร้อมทั้งจัดทำ “คู่มือการให้บริการผู้สูงอายุของกรมบัญชีกลาง” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการติดต่อราชการกับกรมบัญชีกลาง รวมทั้งใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรในการให้บริการอีกทางหนึ่ง

กรมบัญชีกลาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของกรมบัญชีกลาง ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือผู้รับบำนาญหรือผู้สูงอายุที่รับบริการเกิดความประทับใจต่อกกรมบัญชีกลาง ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ โดยผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

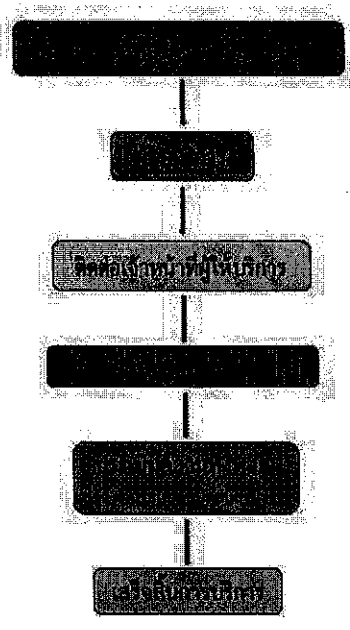
กรมบัญชีกลาง

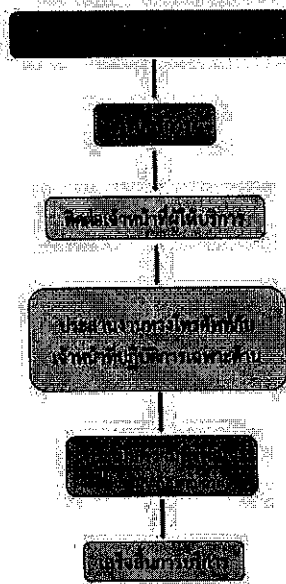
สารบัญ

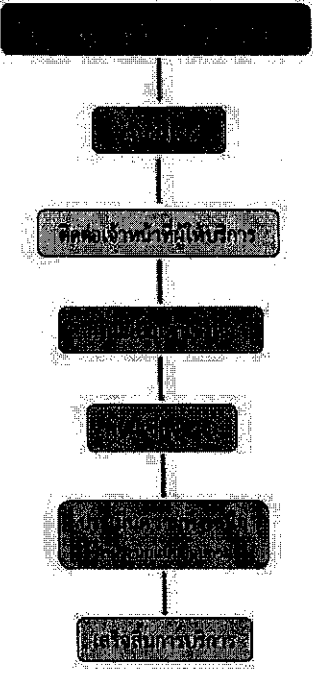
	หน้า
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรกรมบัญชีกลาง	1
เรื่องที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้ทันที ณ จุดบริการ	4
- สิทธิในการขอรับบำเหน็จดำรงชีพ	4
- กรณีข้าราชการผู้มีสิทธิรับบำนาญเป็นผู้ต้องหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรงและประสงค์จะรับบำนาญต่อไป	4
- การใช้สิทธิในบำเหน็จค่าประกัน	4
- การทำหนังสือแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอด	5
- ถูกจำคุกเสียสิทธิในบำนาญหรือไม่	5
- การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร	5
- การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล	6
- ประวัติการส่งจ่ายเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญและเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน	7
- กำหนดวันที่เงินเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน	8
เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงิน	
- ขอรับหนังสือรับรองบำเหน็จค่าประกันด้วยตนเอง	8
เรื่องที่ต้องให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานมาตอบข้อซักถาม	9
- สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการรักษายาบาล	9
- การอนุมัตินอกเหนือหลักเกณฑ์	10
- หากรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ	10
และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน	
การติดตามและประเมินผล	16
บทสรุป	17

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรกรมบัญชีกลาง

เมื่อผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากกรมบัญชีกลาง มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดแรกให้บริการ	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ กรมบัญชีกลาง/สำนักงานคลัง....ช่วยเหลือเรื่องใด คะ/ครับ”
1.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป  <pre> graph TD A[1.รับและทักทายลูกค้า] --> B[2.ฟังปัญหาของลูกค้า] B --> C[3.บันทึกปัญหา] C --> D[4.ให้บริการตามปัญหา] D --> E[5.ประเมินการให้บริการ] E --> F[6.ให้ข้อเสนอแนะ] </pre>	● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่นะคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการ ให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของ ผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ปัญหาเฉพาะด้าน] --> B[ขั้นตอนการให้บริการ] B --> C[ขั้นตอนการให้บริการพิเศษ] C --> D[ขั้นตอนการให้บริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบตอบข้อสงสัยค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่อสายถึงเจ้าหน้าที่ ประจำกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ (ชื่อผู้สูงอายุที่รับบริการ) ต้องการสอบถามเรื่อง.....ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประสานงานและให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น 2 กรณี 1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการ และต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการท่านสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม(ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
3.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก  <pre> graph TD A[กรณีปัญหา] --> B[ตรวจสอบเอกสาร] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ] C --> D[ดำเนินการ] D --> E[แจ้งผลการดำเนินการ] E --> F[แจ้งกลับทางระบบ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโทรเชิญเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมายังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ ดิฉัน/ผมจะเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้ 1.กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ 2.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบความจำเป็นของปัญหา ว่าต้องใช้ระยะเวลาหารือ หรือหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการ และต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการท่านสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ”พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

เรื่องที่ตอบคำถามได้ทันที ณ จุดบริการ

❖ สิทธิในการขอรับบำเหน็จดำรงชีพ

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
บำเหน็จดำรงชีพ ให้จ่ายในอัตราไม่เกิน 15 เท่าของบำนาญรายเดือนที่ได้รับแต่ไม่เกิน 400,000 บาท โดยให้มีสิทธิขอรับบำเหน็จดำรงชีพได้ตามวิธีการ ดังนี้ 1. ผู้รับบำนาญซึ่งมีอายุต่ำกว่า 65 ปีบริบูรณ์ ให้มีสิทธิขอรับบำเหน็จดำรงชีพได้ไม่เกิน 200,000 บาท โดยสามารถขอได้พร้อมกับการขอรับบำนาญ หรือขอได้ระหว่างเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม ของทุกปี 2. ผู้รับบำนาญซึ่งมีอายุตั้งแต่ 65 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ให้มีสิทธิขอรับบำเหน็จดำรงชีพได้ไม่เกิน 400,000 บาท แต่ถ้าผู้รับบำนาญนั้น ได้ใช้สิทธิตาม (1) ไปแล้วให้ขอรับบำเหน็จดำรงชีพได้ไม่เกินส่วนที่ยังไม่ครบตามสิทธิของผู้นั้น แต่รวมกันแล้วไม่เกิน 400,000 บาท	นายวิริยะ ธรรมจักร โทร. 4443 6531 กลุ่มงานเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองค่าตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล

❖ กรณีข้าราชการผู้มีสิทธิรับบำนาญเป็นผู้ต้องหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง และประสงค์จะรับบำนาญต่อไป จะต้องดำเนินการอย่างไร

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
จะต้องดำเนินการทำประกันด้วยบุคคลหรือทรัพย์สิน ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ส่วนที่ ๓๓๓ ที่ กค ๐๔๐๖.๕/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๒	นายวิริยะ ธรรมจักร โทร. ๔๔๔๓ ๖๕๓๑ กลุ่มงานเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองค่าตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล

❖ การใช้สิทธิในบำเหน็จค่าประกัน

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ขอรับหนังสือรับรองสิทธิได้ที่ส่วนราชการเจ้าสังกัด ทั้งนี้ ตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการนำสิทธิในบำเหน็จตกทอดไปเป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน พ.ศ. ๒๕๕๔	นายวิริยะ ธรรมจักร โทร. ๔๔๔๓ ๖๕๓๑ กลุ่มงานเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองค่าตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล

❖ การทำหนังสือแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอด

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
กฎหมายบัญญัติให้จ่ายบำเหน็จตกทอดแก่ - บุตร ให้ได้รับ 2 ส่วน ถ้าผู้ตายมีบุตรตั้งแต่สามคนขึ้นไป ให้ได้รับ 3 ส่วน - สามีหรือภริยา ให้ได้รับ 1 ส่วน - บิดามารดาหรือบิดาหรือมารดาที่มีชีวิตอยู่ ให้ได้รับ 1 ส่วน หากไม่มีทายาทตาม (1) - (3) ให้จ่ายแก่บุคคลที่ผู้ตาย แสดงเจตนาไว้ หากจะเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขหนังสือแสดงเจตนาที่ได้ทำไว้แล้ว ให้ทำหนังสือแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอดตามแบบ 2 ท้ายประกาศ กระทรวงการคลัง เรื่องการแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอด โดยจัดทำขึ้นเป็นจำนวน 2 ฉบับ มีข้อความตรงกัน ยื่นต่อส่วนราชการเจ้าสังกัด	นายวิริยะ ธรรมจักร โทร. 4443 6531 กลุ่มงานเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองค่าตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล

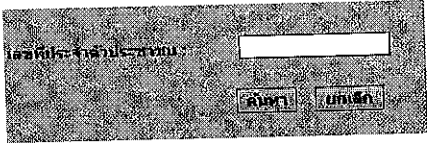
❖ ถูกจำคุกเสียสิทธิในบำนาญหรือไม่

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
หากถูกพิพากษาให้จำคุกหลังวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2551 ไม่เสียสิทธิรับบำนาญ ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (ฉบับที่ 25) พ.ศ. 2551	นายวิริยะ ธรรมจักร โทร. 4443 6531 กลุ่มงานเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ กองค่าตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล

❖ การเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ผู้มีสิทธิเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้ได้รับเบี้ยหวัด บำนาญ โดยให้สามารถนำค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการศึกษาของบุตรมาเบิกได้ จะต้องเป็นบุตรชอบด้วยกฎหมาย ลำดับที่ 1 ถึง 3 ที่มีอายุตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 25 ปี ประเภทและอัตราเงินบำรุงการศึกษาและค่าเล่าเรียน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 เป็นต้นไป ให้เบิกตามหนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค 0422.3/ว257 ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2559	นางสาวจิรวรรณ มะเล็ค โทร. 4928 กลุ่มงานสวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูล กองค่าตอบแทนและประโยชน์ เกื้อกูล

❖ การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ผู้มีสิทธิได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัด/บำนาญ และบุคคลในครอบครัว (บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร) <u>ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล</u> 1. เข้าสู่เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง (www.cgd.go.th) 2. เลือกคลิกที่หัวข้อ “ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล” จะปรากฏดังรูป  3. กรอกเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก ของผู้ที่ต้องการตรวจสอบสิทธิ เมื่อกรอกเรียบร้อยแล้วให้เลือกคลิกที่ปุ่ม  4. หากมีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลจะปรากฏดังรูป  5. หากไม่มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล จะปรากฏดังรูป  6. กรณีตรวจสอบสิทธิแล้วพบว่า <u>ไม่มีสิทธิ</u> ต้องทำอะไร - กรณีตรวจสอบสิทธิแล้วพบว่า <u>ไม่มีสิทธิ</u> ทั้งที่มีข้อมูลปรากฏในฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐ <u>สมบูรณ์</u> อาจมีสาเหตุจากนายทะเบียนของส่วนราชการ มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ข้อมูลของผู้มีสิทธิหรือบุคคลในครอบครัว ภายหลังรอบการส่งข้อมูลให้สถานพยาบาล เนื่องจากกรมบัญชีกลางมีการตัดรอบการส่งข้อมูลให้สถานพยาบาลตรวจสอบสิทธิทุก 15 วัน (ประมาณวันที่ 4 และ 18 ของเดือน)	นายทูลใจ อนันต์ทรัพย์ยิ่ง โทร. 4100 กองสวัสดิการรักษายาบาล

- กรณีตรวจสอบสิทธิแล้วพบว่า ไม่มีสิทธิ และฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐ ไม่สมบูรณ์ อาจมีสาเหตุจากการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง เช่น กรณีบิดามารดาให้ถูกต้องตรงกัน มิฉะนั้นจะทำให้ข้อมูลของบิดา มารดา ไม่สมบูรณ์ และทำให้ ไม่มีสิทธิ หรือกรณีผู้มีสิทธิ สมรส หรือมีบุตร หากไม่มีการแจ้งและจัดส่งสำเนาเอกสาร ที่เกี่ยวข้องให้นายทะเบียนต้นสังกัด เพื่อบันทึกเลขที่เอกสารอ้างอิงในฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐ ทำให้ข้อมูล ไม่สมบูรณ์ คู่สมรสหรือบุตรจึงไม่สามารถใช้สิทธิได้ หากตรวจสอบสิทธิแล้วปรากฏว่า ไม่มีสิทธิ ให้ติดต่อนายทะเบียนของส่วนราชการเจ้าสังกัด เพื่อดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	นายทูลใจ อนันต์ทรัพย์ยิ่ง โทร. 4100 กองสวัสดิการรักษายาบาล
--	---

❖ ประวัติการส่งจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
เข้าระบบ e-pension เพื่อดูข้อมูลบัตรกลาง โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับสิทธิใช้งานในระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) เข้าระบบ และไปค้นหา “สอบถาม” ในระบบจัดการข้อมูลและเลือกโปรแกรม “สอบถามบัตรกลาง” โดยสืบค้นจากเลขบัตรประจำตัวประชาชนหรือชื่อและนามสกุล ของผู้รับเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญ 2. เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นประวัติการส่งจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ และเงินอื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน ของผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายดนุพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

❖ กำหนดวันที่เงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญและเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน
เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงิน

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
เข้าระบบ e-pension เพื่อดูปฏิทิน การจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับสิทธิใช้งานในระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) เข้าระบบและไปค้นหา “รายงาน” ในระบบจัดการข้อมูล และเลือกโปรแกรม “ปฏิทินการจ่ายประจำเดือน” 2. เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลวันที่เงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับเงินตามข้อมูลปฏิทินการจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญ	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายตฤณพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน คำจ้าง บำเหน็จบำนาญ

❖ ขอรับหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญด้วยตนเอง

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ผู้มีสิทธิขออนุญาตรับหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญที่ได้ออกแบบคำร้อง ขอรับหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จตกทอด เพื่อใช้เป็นหลักฐานประกัน การกู้เงิน และนำไปยื่นต่อส่วนราชการผู้เบิกบำนาญ โดย - ผู้เบิกบำนาญที่อยู่ในราชการส่วนกลางให้มารับหนังสือรับรอง ณ กรมบัญชีกลาง - ผู้เบิกบำนาญ ที่อยู่ในราชการส่วนภูมิภาคให้มารับหนังสือรับรอง ณ สำนักงานคลังจังหวัด นั้นๆ <u>ขั้นตอนการขอรับหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญด้วยตัวเอง มีดังนี้</u> 1. ผู้มีสิทธิขออนุญาตรับหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ประสานล่วงหน้า กับเจ้าหน้าที่ กงบ. ที่รับผิดชอบรายหน่วยงานนั้นๆ ว่าได้จัดทำหนังสือ รับรองบำเหน็จบำนาญเรียบร้อยแล้ว และ ประสงค์จะมาขอรับด้วยตนเอง 2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อแจ้งว่าเป็นผู้รับบำนาญ สังกัดหน่วยงานใดพร้อมหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชนของตนเอง หรือใบมอบฉันทะกรณี “เป็นผู้รับหนังสือรับรองสิทธิแทนผู้รับบำนาญ” 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โทรแจ้ง กงบ. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ นำหนังสือรับรองฯ มาให้ผู้รับบำนาญ	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายตฤณพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน คำจ้าง บำเหน็จบำนาญ

เรื่องที่ต้องให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานมาตอบข้อซักถาม

❖ สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

- การได้รับสิทธิ
- การใช้สิทธิอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

****กรณีชี้แจงประเด็นข้อสงสัย/หนังสือเวียน**

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ต้องเป็นผู้มีสิทธิตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553 และหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. 2553 และตามหนังสือเวียนของกรมบัญชีกลาง เช่น ส่วนที่ 1 กค 0417/ว 177 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2549 ส่วนที่ 2 กค 0417/ว 83 ลงวันที่ 2 มีนาคม 2550 ส่วนที่ 3 กค 0422.2/ว 277 ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2552 ส่วนที่ 4 กค 0422.2/ว 112 ลงวันที่ 24 มีนาคม 2554 ส่วนที่ 5 กค 0422.2/ว 111 ลงวันที่ 24 กันยายน 2555 ส่วนที่ 6 กค 0422.2/พิเศษ ว 1 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2556 ส่วนที่ 7 กค 0422.2/ว 95 ลงวันที่ 25 เมษายน 2557 ส่วนที่ 8 กค 0422.2/ว 262 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2558 ส่วนที่ 9 กค 0422.2/ว 447 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2558 ส่วนที่ 10 กค 0431.2/ว 246 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2559 ส่วนที่ 11 กค 0416.4/ว 457 ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2559 และอื่นๆ ต้องจัดทำฐานข้อมูลบุคลากรภาครัฐให้ถูกต้องสมบูรณ์ <u>ขั้นตอนในการให้บริการ</u> <u>ผู้มีสิทธิ/ผู้แทนหน่วยงาน มาหารือที่กองสวัสดิการรักษายาบาล</u> 1. ชี้แจงข้อซักถามตามประเด็นที่หารือ 2. อธิบายหลักเกณฑ์ตามกฎหมายประกอบ โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการตอบข้อหารือด้วยตนเองพร้อมค้นหาข้อมูลจากหนังสือเวียน <u>ผู้มีสิทธิ/ผู้แทนหน่วยงาน โทรศัพท์หารือ</u> 1. ชี้แจงข้อซักถามตามประเด็นที่หารือ 2. อธิบายหลักเกณฑ์ตามกฎหมายประกอบ โดยอ้างอิงข้อมูลจากหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องที่หารือ	ส.ต.อ.บุญญา กนกนาค โทร. 6854 กองสวัสดิการรักษายาบาล

❖ การอนุมัตินอกเหนือหลักเกณฑ์

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ได้ หรือมีความจำเป็นต้องปฏิบัตินอกเหนือจากที่กำหนดตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการรักษายาบาล <u>ขั้นตอนในการให้บริการ</u> 1. ผู้มีสิทธิทำหนังสือถึงหน่วยงานต้นสังกัดระดับกรม 2. หน่วยงานต้นสังกัดระดับกรมทำเรื่องขอตกลงกับกระทรวงการคลัง เป็นรายการนี้ 3. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตอบคำขออนุมัติ 4. เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาลงนาม 5. ส่งหนังสือตอบกลับไปยังหน่วยงานที่ขออนุมัติ	ส.ต.อ.ปริญญญา กนกนาค โทร. 6854 กองสวัสดิการรักษายาบาล

❖ ทารอเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญและเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน

รายละเอียดข้อมูล	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
<u>สิทธิประโยชน์ ข้าราชการ/ผู้รับบำนาญ</u> 1. เบี้ยหวัด (ทหาร) 2. บำเหน็จบำนาญปกติ 3. บำเหน็จดำรงชีพ (ผู้รับบำนาญ) 4. บำนาญพิเศษ (ข้าราชการทุพพลภาพหรือตาย) 5. บำเหน็จตกทอด (ข้าราชการตาย หรือผู้รับบำนาญตาย) 6. เงิน ช.ค.บ. (ผู้รับบำนาญ) 7. เงินช่วยเหลือตามโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด (ข้าราชการ) 8. บำเหน็จค้ำประกัน (ผู้รับบำนาญ) <u>ลูกจ้าง</u> 1. บำเหน็จปกติ (ลูกจ้างประจำ) 2. บำเหน็จพิเศษ (ลูกจ้างประจำ หรือลูกจ้างชั่วคราว) 3. บำเหน็จตกทอด (ผู้รับบำเหน็จรายเดือนตาย) 4. บำเหน็จค้ำประกัน (ผู้รับบำเหน็จรายเดือน)	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายคณพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ

ข้าราชการ (จ่ายตามพระราชบัญญัติบำเหน็จบำนาญข้าราชการ) หลักฐานที่กำหนดให้ส่วนราชการผู้ขอ ส่งให้กรมบัญชีกลาง มีดังนี้ 1. เบี้ยหวัด (ทหารชั้นสัญญาบัตรและนายทหารชั้นประทวน) 1) ใช้แบบ 5300 2) สมุดประวัติหรือแฟ้มประวัติ 3) แบบรายการคำนวณเวลาราชการ (แบบ บ.) 4) สำเนาคำสั่งเลื่อนเงินเดือนในปีที่ออกจากราชการ 5) สำเนาคำสั่งที่ให้ออก หรืออนุญาต ให้ลาออกจากราชการ หรือประกาศ หรือแจ้งความเกษียณอายุ 6) หลักฐานการตรวจสอบและรับรองเวลาราชการของ กรมการเงินกลาโหม กระทรวงกลาโหม(แบบ 5304) 7) หลักฐานการมีสิทธิได้นับเวลาทวีคูณ สำหรับผู้ปฏิบัติราชการปราบปรามผู้ก่อการร้าย คอมมิวนิสต์ ซึ่งรับรองโดยกอง อำนาจการ รักษาความมั่นคงภายใน (แบบ5306) 8) หลักฐานการมีสิทธิได้นับเวลาทวีคูณสำหรับผู้ปฏิบัติราชการลับ หรือปฏิบัติราชการตามแผนป้องกันประเทศหรือปฏิบัติราชการพิเศษ หรือปฏิบัติราชการกรณีอื่นตามแบบที่กระทรวงกลาโหมขอทำความตกลง กับกระทรวงการคลังหรือตามที่แจ้งให้กระทรวงการคลังทราบแล้ว 9) หลักฐานการมีสิทธิได้รับเงินเพิ่ม เช่น พ.ส.ร. พ.ป.อ. พ.ด.ร. พ.ค.บ. พ.ด.ร.ส. เป็นต้น 2. บำเหน็จบำนาญปกติ (ข้าราชการ) 1) ใช้แบบ 5300 2) สมุดประวัติหรือแฟ้มประวัติ 3) หลักฐานการตรวจสอบและรับรองเวลาราชการของกรม การเงินกลาโหม กระทรวงกลาโหม (แบบ 5304) หรือสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ (แบบ 5305) สำหรับผู้ซึ่งได้ขึ้นทะเบียนทหารกองประจำการ หรือตำรวจกองประจำการ แล้วแต่กรณี 4) หลักฐานการมีสิทธิให้นับเวลาทวีคูณ (ยกเว้นกฎอัยการศึก) 5) สำเนาคำสั่งให้พ้นจากราชการ หรือ ประกาศเกษียณอายุ แล้วแต่กรณี 6) คำสั่งเลื่อนขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อน เงินเดือนเพื่อประโยชน์ ในการคำนวณบำเหน็จบำนาญกรณีเกษียณอายุ	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายตณพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
--	--

3. บำเหน็จดำรงชีพ (ผู้รับบำนาญ) 1) กรณีขอรับครั้งแรกพร้อมบำนาญ ใช้แบบ 5300 และแบบ สรจ.3 2) กรณีที่เคยขอรับมาก่อนแล้ว มายื่นขอรับเมื่ออายุครบ 65 ปีบริบูรณ์ ใช้แบบ 5316 และแบบ สรจ.3 3) กรณีขอรับครั้งแรกเมื่ออายุครบ 65 ปีบริบูรณ์แล้ว ใช้แบบ 5300 และแบบ สรจ.3 4. บำนาญพิเศษ 4.1 เหตุพหุพลภาพ (จ่ายเจ้าตัว) 1) ใช้แบบ 5300 2) สำเนาคำสั่งให้ออกจากราชการ 3) หนังสือรับรองการได้รับอันตรายหรือถูกประทุษร้าย เพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่ของข้าราชการ เพื่อขอรับบำนาญพิเศษ (แบบ สรจ.4) 4) คำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนเงินเดือนกรณีพิเศษ (ถ้ามี) 5) หลักฐานการกำหนดอัตราบำนาญพิเศษของเจ้ากระทรวง 6) คำสั่งของรัฐมนตรีเจ้าสังกัดสั่งให้ไปรับราชการในตำแหน่ง หน้าที่อื่น โดยคณะรัฐมนตรีอนุมัติตามพระราชบัญญัติสงเคราะห์ข้าราชการ ผู้ได้รับอันตรายหรือการป่วยเจ็บเพราะเหตุปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2546 4.2 กรณีถึงแก่ความตาย (จ่ายแก่ทายาท ตาม พรบ.บำเหน็จ บำนาญ คือ บุตร คู่สมรส บิดามารดา ผู้อุปการะ หรือผู้อยู่ในอุปการะ) 1) ใช้แบบ 5309 2) หนังสือรับรองการได้รับอันตรายหรือถูกประทุษร้าย เพราะเหตุปฏิบัติราชการในหน้าที่ของข้าราชการเพื่อขอรับบำนาญพิเศษ (แบบ สรจ.4) 3) คำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนเงินเดือนกรณีพิเศษ (ถ้ามี) 4) สำเนารณบัตรของข้าราชการผู้ถึงแก่ความตาย 5) กรณีผู้มีสิทธิรับเงินเป็นบุคคลซึ่งเจ้ากระทรวงเห็นว่าสิทธิ ได้รับบำนาญพิเศษในฐานะ เป็นผู้อุปการะหรืออยู่ในความอุปการะ ของข้าราชการผู้ตาย ต้องตรวจสอบหลักฐานดังนี้ (ก) หนังสือเจ้ากระทรวงที่พิจารณากรณีข้างต้น (ข) หลักฐานการรับรองการอุปการะ หรือการอยู่ในอุปการะ ของผู้ที่ควรเชื่อถือได้ (ค) สำเนาทะเบียนบ้านของผู้อุปการะหรือผู้อยู่ในอุปการะ (ง) หลักฐานการพิจารณาและกำหนดส่วนของเจ้ากระทรวง ให้ผู้ใดได้รับบำนาญพิเศษเท่าใด	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายธนพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
---	---

5. บำเหน็จตกทอด (ข้าราชการ/ผู้รับบำนาญตายให้จ่ายแก่ทายาทตาม พรบ.บำเหน็จบำนาญฯ) 5.1 ข้าราชการตาย (จ่ายให้ บุตร คู่สมรส บิดามารดา หรือบุคคลที่แสดงเจตนาไว้) 1) ใช้แบบ 5309 2) สมุดประวัติ หรือแฟ้มประวัติ 3) สำเนาสมรณบัตรของข้าราชการผู้ถึงแก่ความตาย 4) สำเนาหนังสือการจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม หรือหนังสือการจดทะเบียนรับรองบุตรหรือสำเนาคำพิพากษาของศาลว่าเป็นบุตร 5) สำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลที่แสดงว่าคู่สมรสคนใดเป็นคู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมาย กรณีที่มีการสมรสซ้อน 6) หนังสือแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอด กรณีไม่มีทายาทตามกฎหมายบำเหน็จบำนาญ 5.2 ผู้รับบำนาญตาย (จ่ายให้ บุตร คู่สมรส บิดามารดา หรือบุคคลที่แสดงเจตนาไว้) 1) ใช้แบบ 5309 2) สำเนาสมรณบัตรของผู้รับบำนาญผู้ถึงแก่ความตาย 3) สำเนาหนังสือการจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม หรือหนังสือการจดทะเบียนรับรองบุตร หรือสำเนาคำพิพากษาของศาลว่าเป็นบุตร 4) สำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลที่แสดงว่าคู่สมรสคนใดเป็นคู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมาย กรณีที่มีการสมรสซ้อน 5) หนังสือแสดงเจตนาระบุตัวผู้รับบำเหน็จตกทอด กรณีไม่มีทายาทตาม พรบ.บำเหน็จบำนาญฯ 6. เงิน ข.ค.บ. (ผู้รับเบี้ยหวัด บำนาญ) จ่ายตามพระราชกฤษฎีกาเงินช่วยค่าครองชีพผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ พ.ศ. 2521 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 7. เงินช่วยเหลือตามโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (ข้าราชการ) 1) ใช้แบบคำขอรับเงินช่วยเหลือผู้ซึ่งออกจากราชการโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (แบบ ค.ก.ข.) 2) คำสั่งให้ออกจากราชการตามโครงการเกษียณก่อนกำหนด พร้อมเงินประจำตำแหน่ง หรือเงินวิทยฐานะ หรือเงินอื่นที่กฎหมายกำหนดให้นำมารวม 3) คำสั่งเลื่อนขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนเงินเดือน ณ วันที่ 30 กันยายนของปีให้ออกจากราชการ	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายคณพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
--	---

8. บำเหน็จค่าประกัน (ผู้รับบำนาญ) ผู้รับบำนาญสามารถเดินทางมาขอรับหนังสือรับรองสิทธิได้ด้วยตนเอง หรือทำหนังสือมอบฉันทะให้บุคคลอื่น มาขอรับได้ที่ กรมบัญชีกลาง บำเหน็จลูกจ้าง (จ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้างฯ) หลักฐานที่กำหนดให้ส่วนราชการผู้ขอส่งให้ กรมบัญชีกลาง มีดังนี้ 1. บำเหน็จปกติ 1.1 กรณีออกจากงาน/เกษียณอายุ (จ่ายเจ้าตัว) 1.2 กรณีถึงแก่ความตาย (จ่ายทายาท ตาม ป.พ.พ.ว่าด้วยมรดกโดยอนุโลม) 1) ใช้แบบ 5313 2) บัตรลูกจ้างประจำรายชื่อและหรือบัตรลูกจ้างประจำรายชื่อจากระบบจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำ ซึ่งผู้มีอำนาจลงนามรับรองอัตราค่าจ้างเดือนสุดท้าย 3) หลักฐานการตรวจสอบและรับรองเวลาราชการ (แบบ 5304 หรือ 5305) แล้วแต่กรณี 4) หลักฐานการมีสิทธิให้นับเวลาวิภูณ (ยกเว้นกฎอัยการศึก) 5) สำเนาคำสั่งให้พ้นจากงาน หรือประกาศเกษียณอายุ หรือสำเนามรณบัตร (กรณีถึงแก่ความตาย) แล้วแต่กรณี 6) คำสั่งเลื่อนขั้นค่าจ้าง เพื่อประโยชน์ในการคำนวณบำเหน็จลูกจ้าง กรณีเกษียณอายุ 2. บำเหน็จพิเศษลูกจ้าง 2.1 กรณีพิการ ทูพพลภาพ (จ่ายเจ้าตัว) 2.2 กรณีถึงแก่ความตาย (จ่ายทายาทตาม ป.พ.พ.ว่าด้วยมรดกโดยอนุโลม) 1) ใช้แบบ 5313 2) หนังสือรับรองได้รับอันตราย หรือถูกประทุษร้ายเพราะเหตุปฏิบัติงานในหน้าที่ของลูกจ้าง เพื่อขอรับบำเหน็จพิเศษ (แบบ สรจ. 5) 3) หลักฐานการกำหนดอัตราบำเหน็จพิเศษของเจ้ากระทรวงกรณีลูกจ้างปฏิบัติงานในหน้าที่จนพิการทูพพลภาพ 4) คำสั่งเลื่อนขั้นค่าจ้างกรณีพิเศษ (ถ้ามี) 5) คำสั่งให้ออกหรืออนุญาตให้ลาออกจากงาน 6) สำเนามรณบัตรลูกจ้างซึ่งถึงแก่ความตาย	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายดนุพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
--	---

3. บำเหน็จตกทอด ผู้รับบำเหน็จลูกจ้างรายเดือนถึงแก่ความตาย (ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยบำเหน็จลูกจ้าง ฉบับที่ 9) ให้จ่าย แก่ บุตร คู่สมรส บิดามารดา หรือบุคคลที่แสดงเจตนาไว้ 1) ใช้แบบขอรับบำเหน็จตกทอด กรณีผู้รับบำเหน็จรายเดือน หรือผู้รับบำเหน็จพิเศษรายเดือนถึงแก่ความตาย 2) สำเนาบรรณบัตรของผู้รับบำเหน็จรายเดือนซึ่งถึงแก่ความตาย 3) สำเนาหนังสือการจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม หรือหนังสือ การจดทะเบียนรับรองบุตรหรือสำเนาคำพิพากษาของศาลว่าเป็นบุตร 4) สำเนาคำพิพากษาหรือคำสั่งศาลที่แสดงว่าคู่สมรสคนใด เป็นคู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมาย กรณีที่มีการสมรสซ้อน 5) หนังสือแสดงเจตนารับผู้รับบำเหน็จตกทอด กรณีผู้ตาย ไม่มีบุตร คู่สมรส บิดามารดา 4. บำเหน็จค่าประกัน (ผู้รับบำเหน็จลูกจ้างรายเดือน) รับบำเหน็จลูกจ้างรายเดือน สามารถเดินทางมาขอรับหนังสือรับรองสิทธิได้ ด้วยตนเอง หรือทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมาขอรับได้ที่ กรมบัญชีกลาง เงินทำขวัญ ข้าราชการและลูกจ้าง (ตามระเบียบ กระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินทำขวัญข้าราชการและลูกจ้าง พ.ศ.2546) 1) ใช้แบบ 5401 2) การสูญเสียอวัยวะที่ไม่มีในรายการที่กรมบัญชีกลางกำหนดให้ ตรวจสอบหลักฐานใบรับรองแสดงความเห็นของแพทย์ที่ทางราชการรับรอง พร้อมภาพถ่ายแสดงการสูญเสียอวัยวะ (ถ้ามี) รายละเอียดขั้นตอนการขอรับเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน 1. ผู้มีสิทธิรับเงิน ยื่นคำขอรับเงินที่ส่วนราชการสังกัดสุดท้าย 2. ส่วนราชการบันทึกข้อมูลการขอรับเงิน และส่งข้อมูลผ่าน ระบบบำเหน็จบำนาญ (e-Pension) รวมทั้งส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทางไปรษณีย์ 3. เจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลางผู้รับผิดชอบบันทึกการรับข้อมูล ในระบบและรับเอกสาร จากไปรษณีย์ (สารบรรณกรมบัญชีกลาง) 4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารให้ เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อเสนอให้ ผู้มีอำนาจอนุมัติ	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายดนุพงษ์ แสงพันตอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
---	--

5. เจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลาง ตรวจสอบความถูกต้องของแบบ และหลักฐานต่างๆกับข้อมูลในระบบที่ได้รับแล้ว 6. กรณีถูกต้องให้เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติส่งจ่ายตามลำดับชั้น หากไม่ถูกต้องส่งเรื่องกลับให้ ส่วนราชการแก้ไขผ่านทางระบบ e-Pension 7. ให้ผู้มีอำนาจอนุมัติส่งจ่าย ตรวจสอบความถูกต้อง กรณีถูกต้องให้อนุมัติโดยลงนามในหนังสือส่งจ่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณี ไม่ถูกต้อง ให้ส่งเรื่องกลับเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งส่วนราชการแก้ไขข้อมูลต่อไป 8. เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนส่งเรื่องออก เพื่อแจ้งและส่งหนังสือ ส่งจ่ายให้ส่วนราชการผู้ขอ ส่วนราชการผู้เบิกผ่านระบบ e-Pension และส่งผู้มีสิทธิรับเงินทางไปรษณีย์ เงินช่วยกรณีพิเศษ (เงินค่าทำศพ) สำหรับข้าราชการ/ ผู้รับบำนาญ/ลูกจ้างประจำ (จ่ายตามพระราชกฤษฎีกาการจ่ายเงินเดือน เงินปี บำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นในลักษณะเดียวกัน พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม) - ทายาทผู้มีสิทธิยื่นเรื่องขอรับเงินที่ส่วนราชการสังกัดสุดท้ายของผู้ตาย - ส่วนราชการสังกัดสุดท้ายขอเบิกในระบบ GFMS - การขอรับเงินช่วยพิเศษ ให้กระทำ ภายในเวลาหนึ่งปีนับแต่วันที่ข้าราชการ/ผู้รับบำนาญ /ลูกจ้างประจำถึงแก่ความตาย ขั้นตอนการให้บริการ 1. ติดต่อศูนย์บริการผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สอบถาม ผู้มาติดต่อว่าจะติดต่อเกี่ยวกับเรื่องใด สังกัด หน่วยงานไหน 2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ โทร.แจ้ง กงบ. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ลงไปพบผู้มาติดต่อ	วันจันทร์ และ วันพฤหัสบดี นางพจนารถ แสนนา โทร. 4296 วันอังคาร และ วันศุกร์ นายกิตติคุณ วัฒนกุล โทร. 4372 วันพุธ นายดนุพงษ์ แพงพันทอง โทร. 4507 กองบริหารการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
---	--

การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกรับบริการ ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง โดยขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์จุดแรกรับบริการ และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าของจุดแรกรับบริการ หรือใช้การประเมินผลระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ กรมบัญชีกลางจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของกรมบัญชีกลางให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุป

ประเทศไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงและเตรียมพร้อมให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุขเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นการให้บริการผู้สูงอายุจึงเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษ โดยเฉพาะผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีความเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ใจเย็น และมีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่ต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกรักในการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ ผู้สูงอายุ โดยมีเป้าหมายของการบริการคือ ทำอย่างไรให้ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการพึงพอใจกลับไป มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “ดูแลเค้า ให้เหมือนคนในครอบครัว” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” ซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน และความประทับใจจะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นการบริการที่เหนือกว่าความคาดหวัง (Good to Great)