



คู่มือการให้บริการคำปรึกษา และข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

มกราคม 2567

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำนิยาม	๑
๔. ความรับผิดชอบ	๒
๕. ระเบียบปฏิบัติ	๒
๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน	๓
๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง	๗
๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๗
๙. เอกสารบันทึก	๗
๑๐. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ	๗
๑๑. แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	๘

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดใช้เป็นคู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ด้านการเงินการคลัง โดยครอบคลุมภารกิจ ได้แก่ ด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง ด้านการบัญชีภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจการคลัง ด้านเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้านอิเล็กทรอนิกส์การเงินการคลัง ด้านบำเหน็จบำนาญ ด้านเพิ่มประสิทธิภาพการคลังท้องถิ่นและอื่น 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 การออกหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จ ตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ของราชการ 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

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 เพื่อพบเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ

- *กรณีปัญหาเชิงลึก* จะเชิญผู้รับบริการไปห้องให้คำปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

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

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

๔.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสรุปผลการให้บริการในแต่ละวัน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๕. ระเบียบปฏิบัติ

๕.๑ กฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง แนวปฏิบัติ และหนังสือสั่งการต่างๆ ดังนี้

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

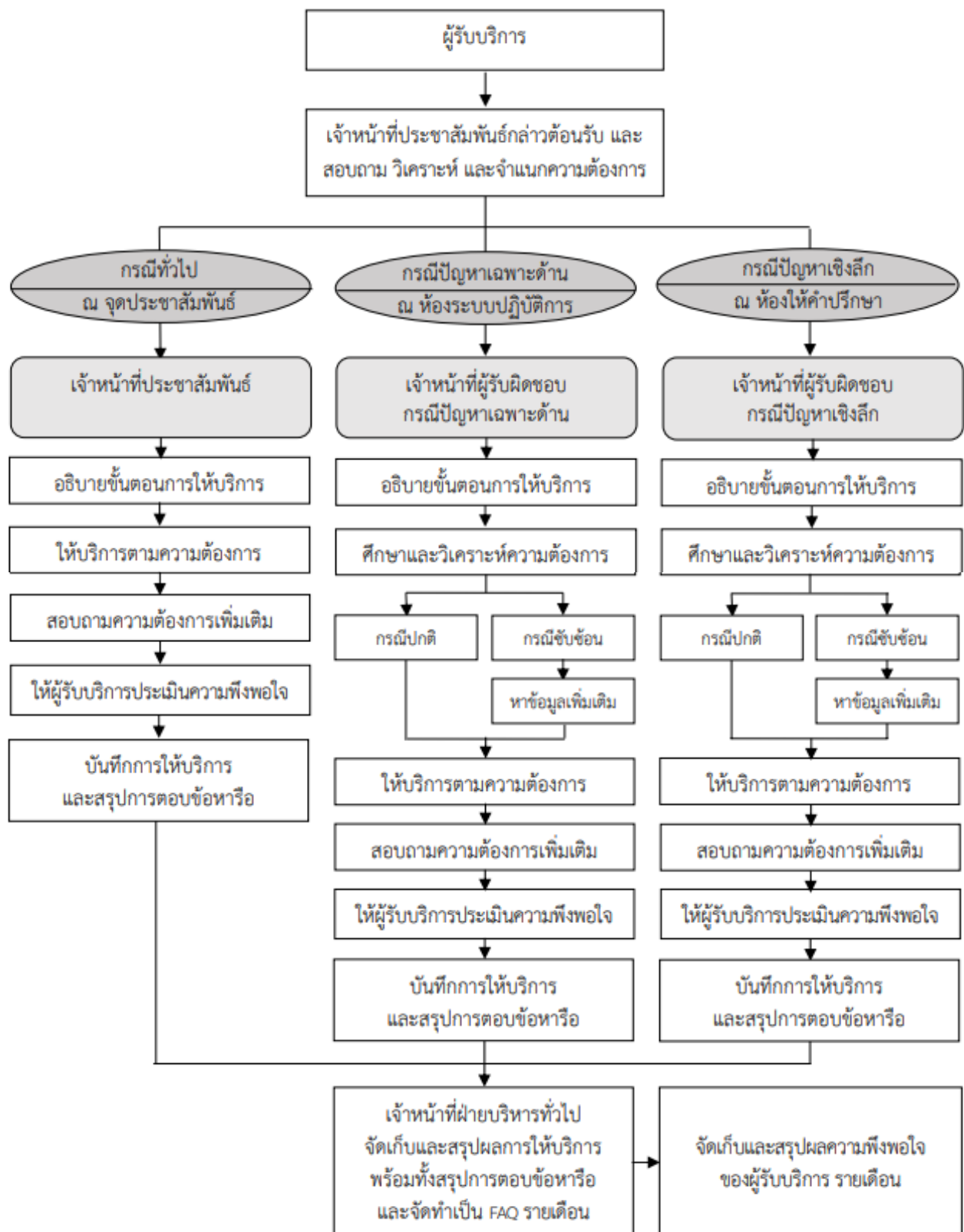
๕.๒ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMS

๕.๓ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-GP

๕.๔ นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด

๕.๕ คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด

๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน



รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ภายใน ๓ นาที

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำ ตนเองกับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการว่าอยู่ในกรณีทั่วไป กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกรณีปัญหาเชิงลึก และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน งานบริการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิค หรือระบบงานเฉพาะด้าน ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

กรณีปัญหาเชิงลึก งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาหรือดำเนินการกรณีปัญหาข้อหาหรือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๒ การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด

กรณีทั่วไป (One Stop Service) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการดังนี้ ภายใน ๕ นาที

๑. แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ

๒. อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

๓. ให้บริการตามความต้องการ โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท

- ให้คำปรึกษา เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น

- ให้ข้อมูล เช่น งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP การออกหนังสือ

รับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

๔. เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

๕. บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหาหรือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) **เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที**

- เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องระบบปฏิบัติการ และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ

- แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

๒) **เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน** ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS การปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

- กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ

- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

๒. กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการหรือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่าประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

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

- บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้านกรณีปกติ ภายใน ๑๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๓๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)

กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

- เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีไว้บริการ
- แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึกตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

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

- กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับ ผู้รับบริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

๒. กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการหรือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่าประสงค์จะรอการบริการหรือจะให้ติดต่อกลับผู้รับบริการภายหลัง โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

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

- บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

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

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการดังนี้

- จัดเก็บข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการในแต่ละกรณีและสรุปผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายเดือน

เอกสารประกอบการให้คำปรึกษาและข้อมูลในแต่ละกรณี เช่น แบบคำร้องขอรับหนังสือรับรองสิทธิ
ในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน เป็นต้น

๘.๒ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

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

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน							เป้าหมาย
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน							ร้อยละ ๘๕
สูตรการคำนวณ						ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล
						๑ ครั้ง/เดือน	ฝ่ายบริหารทั่วไป
ระดับคะแนน	๑	๒	๓	๔	๕		แบบฟอร์มการ จัดเก็บตัวชี้วัด และรายงานผล การปฏิบัติงาน
ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕		



แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

วันที่

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

☐ จุดที่ 1 : ต้อนรับ/ประชาสัมพันธ์ เวลาเริ่มต้นเวลาเสร็จสิ้น.....

ข้อมูลผู้บริการ

1. ชื่อ/นามสกุล

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ.....ปี

2. หน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้บริการ

☐ จุดที่ 2 : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เวลาเริ่มต้นเวลาเสร็จสิ้น.....

ข้อมูลข่าวสารที่ขอและขอรับบริการ

.....ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 7 (.....)

.....ข้อมูลข่าวสาร มาตรา 9 (.....)

.....ข้อมูลอื่นๆ (ระบุ)

เจ้าหน้าที่ผู้บริการ

☐ จุดที่ 3 : ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เวลาเริ่มต้นเวลาเสร็จสิ้น.....

เรื่องที่ข้อมูลข่าวสารที่ขอและขอรับบริการ

.....เอกสารบำเหน็จบำนาญ

.....การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ

.....การลงทะเบียนหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

.....ข้อมูลเศรษฐกิจจังหวัดเพชรบูรณ์

.....การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้บริการ

☐ จุดที่ 4 : ศูนย์บริการใกล้เกลี่ย/ร้องทุกข์ เวลาเริ่มต้นเวลาเสร็จสิ้น.....

ความประสงค์ที่ต้องการ

.....ร้องเรียน (รายละเอียด).....

.....ขอใกล้เกลี่ย (รายละเอียด).....

.....เสนอแนะ (รายละเอียด).....

เจ้าหน้าที่ผู้บริการ

☐ จุดที่ 5 : ศูนย์บริการหาหรือกฎหมายระเบียบการเงินการคลัง เวลาเริ่มต้นเวลาเสร็จสิ้น.....

ความประสงค์ที่ต้องการปรึกษาหารือ

- | | |
|--|--|
| ☐ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง | ☐ การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ |
| ☐ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ | ☐ ค่ารักษาพยาบาล |
| ☐ เงินเดือนและบำเหน็จบำนาญ | ☐ เงินทดรองภัยพิบัติฯ |
| ☐ การบัญชีภาครัฐ | ☐ การควบคุมภายใน |
| ☐ ความรับผิดชอบทางละเมิดและแพ่ง | ☐ วิธีการงบประมาณ |
| ☐ อื่นๆ ระบุ | |

เจ้าหน้าที่ผู้บริการ

☐ จุดที่ 6 : ศูนย์บริการ New GFMIS Thai/e-GP เวลาเริ่มต้นเวลาเสร็จสิ้น.....

ความประสงค์ที่ต้องการปรึกษาหารือ

- | | |
|--|---|
| ☐ การลงทะเบียนใช้งานในระบบ | ☐ ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลในระบบ |
| ☐ การแก้ไขข้อมูลในระบบ | ☐ การเรียกรายงาน/การอ่านข้อมูลในรายงาน |
| ☐ การใช้งานอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง/ตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์ | |
| ☐ อื่นๆ ระบุ | |

เจ้าหน้าที่ผู้บริการ

สรุปผลการบริการ :

.....

.....

.....

.....

การประเมินความพึงพอใจ

โปรดประเมินความพึงพอใจ หลังจากได้รับบริการครั้งนี้เรียบร้อยแล้ว เพื่อจะได้นำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น (เลือกเพียง 1 ระดับ)

1. ความพึงพอใจของการใช้บริการในภาพรวม

- | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ พอใช้ | ☐ ปรับปรุง |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

- | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ พอใช้ | ☐ ปรับปรุง |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|

3. สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

- | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ พอใช้ | ☐ ปรับปรุง |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|

4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

- | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ พอใช้ | ☐ ปรับปรุง |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|

5. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....