

|                                                                                   |                                                                                 |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |                 |
|                                                                                   | หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต                                                      |                 |
|                                                                                   | หมายเลขเอกสาร :                                                                 | หน้าที่ : ๑/๑๑  |
|                                                                                   | วันที่เริ่มใช้ :                                                                | แก้ไขครั้งที่ : |

|                                                                            |                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผู้จัดทำ</b><br><br>คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ<br>ภาครัฐ หมวด ๖ | <b>ผู้ตรวจสอบ</b><br><br>คลังเขต ๗                                       |
|                                                                            | <b>ผู้อนุมัติ</b><br><br>นางสาวสุทธิรัตน์ รัตนโชติ<br>อธิบดีกรมบัญชีกลาง |

|                                                                                   |                                                                                        |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง :</b> การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |                        |
|                                                                                   | <b>หน่วยงาน :</b> สำนักงานคลังเขต                                                      |                        |
|                                                                                   | <b>หมายเลขเอกสาร :</b>                                                                 | <b>หน้าที่ :</b> ๒/๑๑  |
|                                                                                   | <b>วันที่เริ่มใช้ :</b>                                                                | <b>แก้ไขครั้งที่ :</b> |

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังเขตใช้เป็นคู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลด้านการเงินการคลัง โดยครอบคลุมภารกิจ ได้แก่ ด้านกฎหมายและระเบียบการการเงินการคลัง ด้านการบัญชีภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจการคลัง ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้านอิเล็กทรอนิกส์การเงินการคลัง ด้านบำเหน็จบำนาญ และอื่นๆ ตามภารกิจของกรมบัญชีกลางและกระทรวงการคลัง ตั้งแต่ขั้นตอนผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ จนกระทั่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการบันทึกการให้บริการ ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการ ทั้งนี้ควรอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

## ๓. คำนิยาม

**ผู้รับบริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เงินทุนหมุนเวียน หน่วยงานอิสระ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐอื่นๆ) เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังเขต

**การให้บริการกรณีทั่วไป (One Stop Service)** หมายถึง งานบริการที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ เช่น การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม การให้คำปรึกษากฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น

**การให้บริการกรณีปัญหาเฉพาะด้าน** หมายถึง งานบริการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ e-Pension การปฏิบัติงานในระบบ e-Filling การปฏิบัติงานในระบบ GFMS เป็นต้น

**การให้บริการกรณีปัญหาเชิงลึก** หมายถึง งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษา หรือดำเนินการกรณีปัญหาข้อหาหรือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

|                                                                                   |                                                                                        |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง :</b> การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |                        |
|                                                                                   | <b>หน่วยงาน :</b> สำนักงานคลังเขต                                                      |                        |
|                                                                                   | <b>หมายเลขเอกสาร :</b>                                                                 | <b>หน้าที่ :</b> ๓/๑๑  |
|                                                                                   | <b>วันที่เริ่มใช้ :</b>                                                                | <b>แก้ไขครั้งที่ :</b> |

#### ๔. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังเขตที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ และสอบถาม วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการแยกเป็นแต่ละกรณีดังนี้

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

- กรณีปัญหาเฉพาะด้าน จะเชิญผู้รับบริการไปห้องระบบปฏิบัติการ เพื่อพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ

- กรณีปัญหาเชิงลึก จะเชิญผู้รับบริการไปห้องให้คำปรึกษา/สถานที่ที่จัดเตรียมสำหรับให้คำปรึกษา และเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ

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

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษากรณีปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก หรือข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา/สถานที่ที่จัดเตรียมสำหรับให้คำปรึกษา 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 e-Pension / ระบบ e-Filling

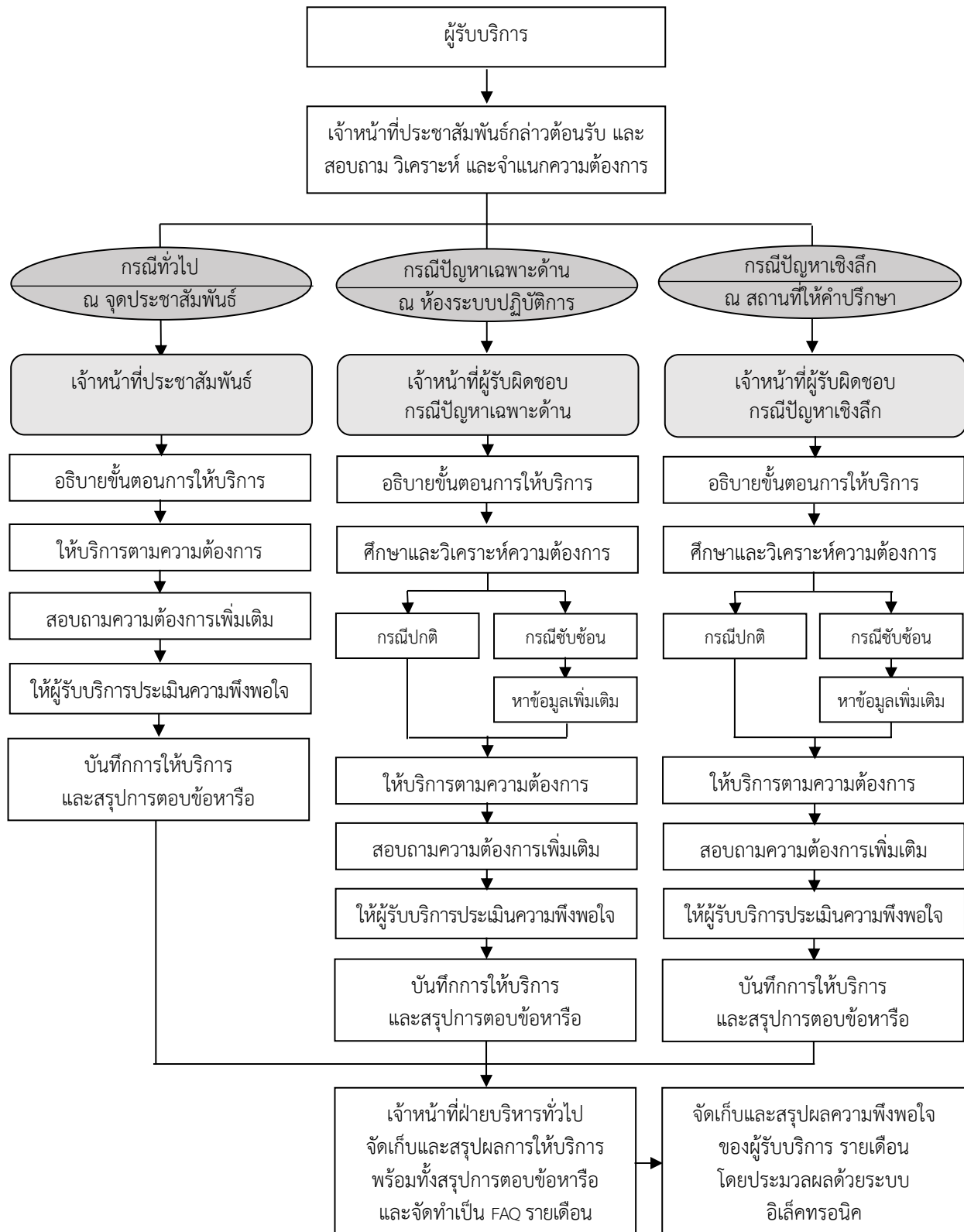
๕.๒ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS

๕.๔ นโยบายกรมบัญชีกลางและกระทรวงการคลัง

๕.๕ คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังเขต

|                                                                                   |                                                                                               |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน</b><br><b>คลังเขต</b> |                        |
|                                                                                   | <b>หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต</b>                                                             |                        |
|                                                                                   | <b>หมายเลขเอกสาร :</b>                                                                        | <b>หน้าที่ : ๔/๑๑</b>  |
|                                                                                   | <b>วันที่เริ่มใช้ :</b>                                                                       | <b>แก้ไขครั้งที่ :</b> |

## ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน



|                                                                                   |                                                                                 |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |                 |
|                                                                                   | หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต                                                      |                 |
|                                                                                   | 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/สถานที่ที่จัดเตรียมสำหรับให้คำปรึกษา

### 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 การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังเขตเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

• บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหาหรือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

|                                                                                   |                                                                                        |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง :</b> การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |                        |
|                                                                                   | <b>หน่วยงาน :</b> สำนักงานคลังเขต                                                      |                        |
|                                                                                   | <b>หมายเลขเอกสาร :</b>                                                                 | <b>หน้าที่ :</b> ๖/๑๑  |
|                                                                                   | <b>วันที่เริ่มใช้ :</b>                                                                | <b>แก้ไขครั้งที่ :</b> |

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 e-Pension การปฏิบัติงานในระบบ e-Filling  
การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS เป็นต้น

● กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับ  
ผู้รับบริการ

● อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

● ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

- กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ  
ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม  
เช่น ต้องการหรือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ  
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ  
หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

● เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ  
พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี  
ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังเขตเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ  
ในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบ  
แบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

● บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น  
FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

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

|                                                                                   |                                                                                 |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |                 |
|                                                                                   | หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต                                                      |                 |
|                                                                                   | หมายเลขเอกสาร :                                                                 | หน้าที่ : ๗/๑๑  |
|                                                                                   | วันที่เริ่มใช้ :                                                                | แก้ไขครั้งที่ : |

กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

- เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องให้คำปรึกษา/สถานที่ที่จัดเตรียมสำหรับให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ

- แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึกตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา/สถานที่ที่จัดเตรียมสำหรับให้คำปรึกษา

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายบำนาญ เป็นต้น

- กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ

- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

- กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการหรือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

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

- บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

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

|                                                                                   |                                                                                 |  |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |  |                 |
|                                                                                   | หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต                                                      |  |                 |
|                                                                                   | หมายเลขเอกสาร :                                                                 |  | หน้าที่ : ๘/๑๑  |
|                                                                                   | วันที่เริ่มใช้ :                                                                |  | แก้ไขครั้งที่ : |

**ขั้นตอนที่ ๓** การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน  
ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการดังนี้

- จัดเก็บข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการในแต่ละกรณี และสรุปผลการให้บริการของสำนักงานคลังเขตเสนอคลังเขตเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังเขตเป็นรายเดือน
- จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการของสำนักงานคลังเขตในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังเขตเสนอคลังเขตเป็นประจำทุกเดือน โดยประมวลผลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

#### ๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

เอกสารประกอบการให้คำปรึกษาและข้อมูลในแต่ละกรณี เช่น แบบขอรับเบี่ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ บำนาญพิเศษ บำเหน็จดำรงชีพ หรือเงินทดแทนข้าราชการวิสามัญออกจากราชการ เป็นต้น

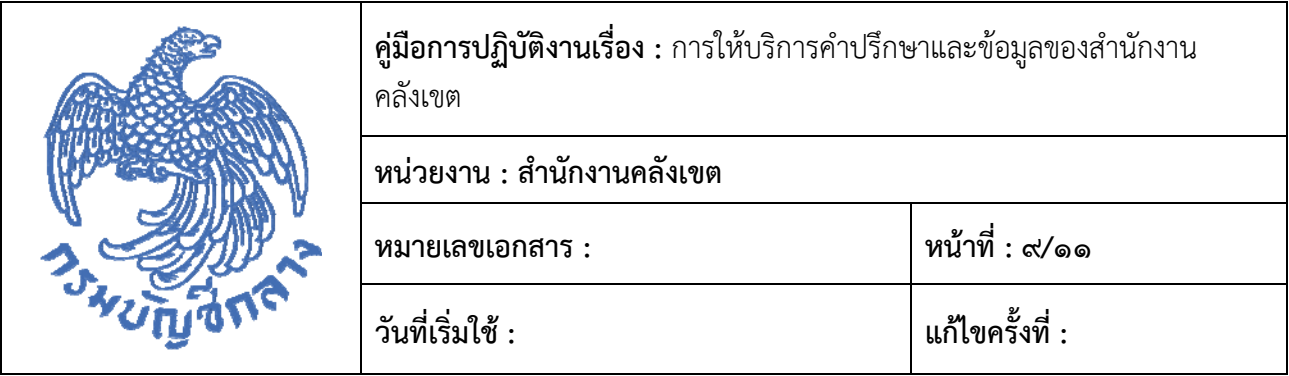
#### ๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

๘.๒ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

#### ๙. เอกสารบันทึก

| ชื่อเอกสาร                                               | ผู้รับผิดชอบ                                                                                                                                                | สถานที่จัดเก็บ                         | ระยะเวลาจัดเก็บ | วิธีจัดเก็บ                                                                 |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| ๑. แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล                | ๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์<br>๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน<br>๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก<br>๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป | ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>สำนักงานคลังเขต | ๓ ปี            | จัดเก็บเป็นไฟล์ข้อมูลโดยแยกตามเรื่องที่ให้บริการ และเรียงตามวันที่ให้บริการ |
| ๒. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล | ๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์<br>๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน<br>๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก<br>๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป | ฝ่ายบริหารงานทั่วไป<br>สำนักงานคลังเขต | ๓ ปี            | จัดเก็บเป็นไฟล์ข้อมูลโดยเรียงตามวันที่ให้บริการ                             |



## ๑๐. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการงาน

| ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน                                                                                                                                            |    |    |    |    |    |                          | เป้าหมาย      |                              |   |   |   |        |    |    |    |    |    |               |                  |                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|--------------------------|---------------|------------------------------|---|---|---|--------|----|----|----|----|----|---------------|------------------|-------------------------------------------------------------|
| ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน                                                                                                                             |    |    |    |    |    |                          | ร้อยละ ๘๕     |                              |   |   |   |        |    |    |    |    |    |               |                  |                                                             |
| สูตรการคำนวณ                                                                                                                                                                 |    |    |    |    |    | ความถี่ในการ<br>รายงานผล | ผู้เก็บข้อมูล | แบบฟอร์มที่ใช้<br>เก็บข้อมูล |   |   |   |        |    |    |    |    |    |               |                  |                                                             |
| <table><tr><td>ระดับคะแนน</td><td>๑</td><td>๒</td><td>๓</td><td>๔</td><td>๕</td></tr><tr><td>ร้อยละ</td><td>๖๕</td><td>๗๐</td><td>๗๕</td><td>๘๐</td><td>๘๕</td></tr></table> |    |    |    |    |    | ระดับคะแนน               | ๑             | ๒                            | ๓ | ๔ | ๕ | ร้อยละ | ๖๕ | ๗๐ | ๗๕ | ๘๐ | ๘๕ | ๑ ครั้ง/เดือน | ฝ่ายบริหารทั่วไป | แบบฟอร์มการจัดเก็บตัวชี้วัด<br>และรายงานผล<br>การปฏิบัติงาน |
| ระดับคะแนน                                                                                                                                                                   | ๑  | ๒  | ๓  | ๔  | ๕  |                          |               |                              |   |   |   |        |    |    |    |    |    |               |                  |                                                             |
| ร้อยละ                                                                                                                                                                       | ๖๕ | ๗๐ | ๗๕ | ๘๐ | ๘๕ |                          |               |                              |   |   |   |        |    |    |    |    |    |               |                  |                                                             |

|                                                                                   |                                                                                        |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน</b><br>คลังเขต |                        |
|                                                                                   | <b>หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต</b>                                                      |                        |
|                                                                                   | <b>หมายเลขเอกสาร :</b>                                                                 | <b>หน้าที่ : ๑๐/๑๑</b> |
|                                                                                   | <b>วันที่เริ่มใช้ :</b>                                                                | <b>แก้ไขครั้งที่ :</b> |

**แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล**  
**สำนักงานคลังเขต.....**

**ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้รับบริการ**

๑. ชื่อ/นามสกุล.....(กรณีผู้รับบริการไม่ประสงค์ให้ข้อมูลชื่อ/นามสกุล ให้ข้ามไปข้อถัดไป).....

๒. หน่วยงาน.....(ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 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).....

|                                                                                   |                                                                                        |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  | <b>คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง :</b> การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน<br>คลังเขต |                        |
|                                                                                   | <b>หน่วยงาน :</b> สำนักงานคลังเขต                                                      |                        |
|                                                                                   | <b>หมายเลขเอกสาร :</b>                                                                 | <b>หน้าที่ :</b> ๑๑/๑๑ |
|                                                                                   | <b>วันที่เริ่มใช้ :</b>                                                                | <b>แก้ไขครั้งที่ :</b> |

**แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล**  
**สำนักงานคลังเขต.....**

|                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้รับบริการ</b><br><br>หน่วยงาน.....(ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เงินทุนหมุนเวียน หน่วยงานอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานของรัฐอื่นๆ เอกชน ประชาชน)..... |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>ส่วนที่ ๒ : ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>                                                                                                                                             |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| เรื่อง                                                                                                                                                                                          | ระดับความพึงพอใจ                                                                 |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                 | มากที่สุด                                                                        | มาก                                                                              | พอใช้                                                                            | น้อย                                                                             | ควรปรับปรุง                                                                      |
| <b>๑. ระยะเวลาการให้บริการ ณ จุดบริการ</b><br><input type="checkbox"/> จุดประชาสัมพันธ์<br><input type="checkbox"/> ห้องระบบปฏิบัติการ<br><input type="checkbox"/> สถานที่ให้คำปรึกษา           | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| <b>๒. กระบวนการให้บริการ ณ จุดบริการ</b><br><input type="checkbox"/> จุดประชาสัมพันธ์<br><input type="checkbox"/> ห้องระบบปฏิบัติการ<br><input type="checkbox"/> สถานที่ให้คำปรึกษา             | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| <b>๓. บุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการ</b><br><input type="checkbox"/> จุดประชาสัมพันธ์<br><input type="checkbox"/> ห้องระบบปฏิบัติการ<br><input type="checkbox"/> สถานที่ให้คำปรึกษา            | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| <b>๔. คำปรึกษา/ข้อมูลที่ได้รับบริการ ณ จุดบริการ</b><br><input type="checkbox"/> จุดประชาสัมพันธ์<br><input type="checkbox"/> ห้องระบบปฏิบัติการ<br><input type="checkbox"/> สถานที่ให้คำปรึกษา | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| <b>๕. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ</b>                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         |
| <b>๖. ภาพรวมการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด</b>                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         | <input type="checkbox"/>                                                         |
| <b>๗. ข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ควรปรับปรุง</b><br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |                                                                                  |