

คู่มือการปฏิบัติงาน



เรื่อง การให้บริการข้อมูล
เศรษฐกิจการคลังจังหวัด

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์)	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๑/๕
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

ผู้จัดทำ : ๑. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการ กระบวนการ ๒. สำนักงานคลังจังหวัด (สระแก้ว, พิษณุโลก, ชัยนาท, ลำพูน และ ชุมพร) /...../.....	ผู้ตรวจสอบ ผู้อำนวยการสำนักกำกับและพัฒนา ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ /...../.....
	ผู้อนุมัติ นายมนัส แจ่มเวหา อธิบดีกรมบัญชีกลาง /...../.....

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์)	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๒/๕
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว
- ๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัดที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์/หนังสือ) ที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ตั้งแต่ผู้มาขอใช้บริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับมอบหมายรับเรื่อง/พิจารณาข้อมูลรวบรวม จัดเก็บข้อมูล และแจ้งข้อมูล จนกระทั่งบันทึกทะเบียนสิ้นสุดการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำนิยาม

- ๓.๑ **ผู้ขอรับบริการ :** หน่วยงานของรัฐ (ส่วนราชการ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับ ส่วนราชการไม่สังกัดกระทรวง กรม หน่วยงานอิสระโดยกฎหมายเฉพาะ หน่วยงานอิสระตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ และกองทุน) ภาคเอกชน และประชาชนในจังหวัด
- ๓.๒ **ผู้ให้บริการข้อมูล :** สำนักงานคลังจังหวัด
- ๓.๓ **การให้บริการ :** การให้ข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัดตามที่ร้องขอตามความจำเป็นและเหมาะสม

๔. ความรับผิดชอบ

- ๔.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป - ต้อนรับผู้มาขอใช้บริการ สอบถามความต้องการ บันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง ส่งเรื่อง/โอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง
- ๔.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่อง/พิจารณาข้อมูลเบื้องต้นว่าให้ข้อมูลได้หรือไม่
 - ๑) กรณีให้ข้อมูล (ตอบ YES) ทำการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล และแจ้งข้อมูล ภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - ๒) กรณีไม่ให้ข้อมูล (ตอบ NO) ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณา
- ๔.๓ หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณาข้อมูลว่าให้ได้หรือไม่
 - ๑) กรณีให้ข้อมูล (ตอบ YES) ทำการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล และแจ้งข้อมูล ภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - ๒) กรณีไม่ให้ข้อมูล (ตอบ NO) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผู้มาขอรับบริการ พร้อมทั้งแจ้งเหตุผล
- ๔.๔ เจ้าหน้าที่ที่จัดทำข้อมูล
- ๔.๕ บันทึกทะเบียนผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ

๕. ระเบียบปฏิบัติ

- ๕.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๕.๒ คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด

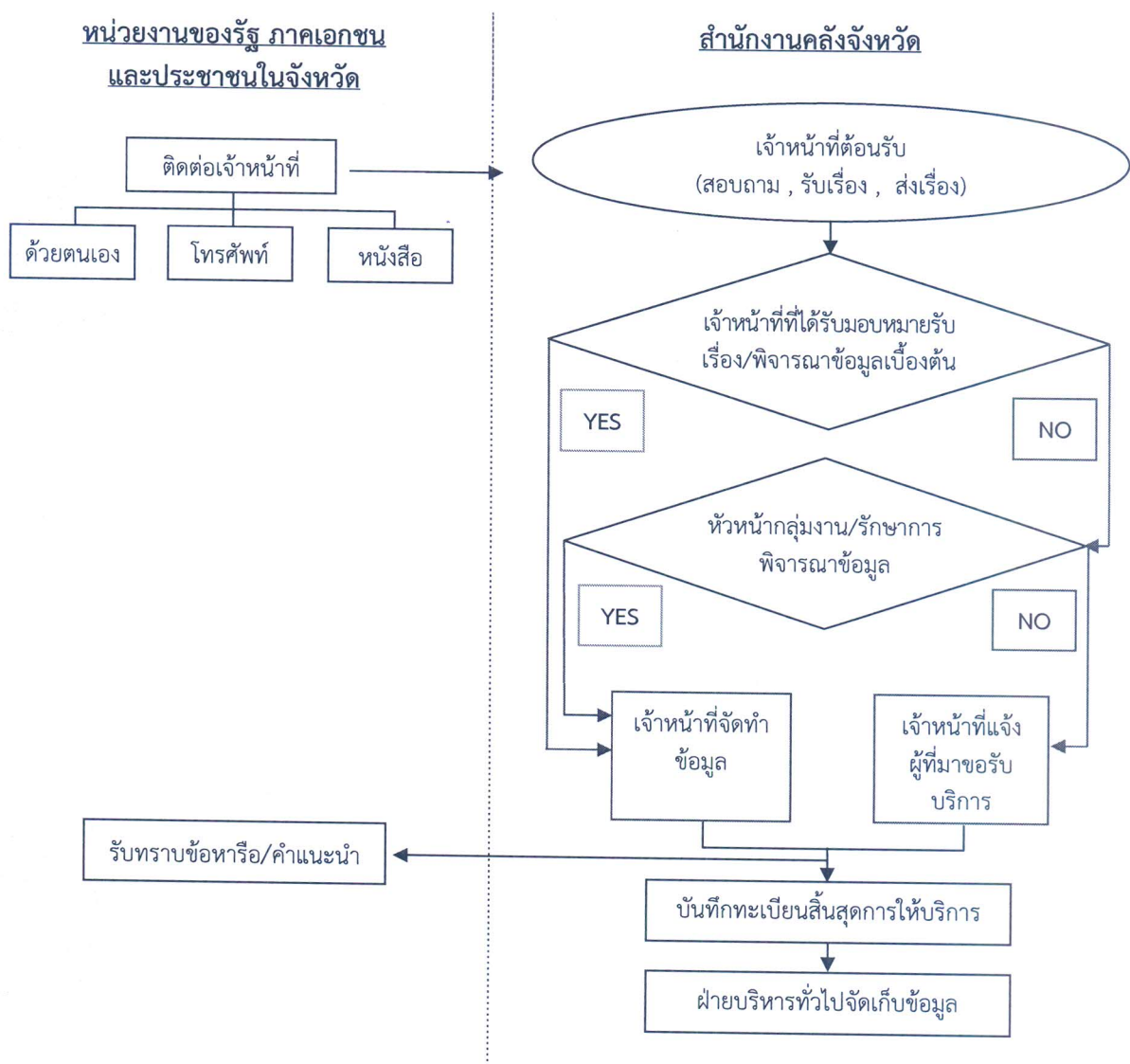
	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์)		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด		
	หมายเลขเอกสาร :		หน้าที่ : ๓/๕
	วันที่เริ่มใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :

๕.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕.๔ หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๗.๔/๐๐๕๓๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่อง
ข้อมความเข้าใจในการเผยแพร่ข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) แบบ Bottom up

๕.๕ ข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) แบบ Bottom up

๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน



	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์)		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด		
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๔/๕	
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :	

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ต้อนรับผู้มาขอใช้บริการ ภายใน ๕ นาที

- กรณีติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปต้อนรับผู้มาติดต่ออย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สอบถามความต้องการ บันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปใช้เทคนิคในการสื่อสารทางโทรศัพท์ สอบถามความต้องการ บันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง โอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- กรณีติดต่อทางหนังสือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่อง/พิจารณาข้อมูลเบื้องต้นว่าให้ข้อมูลได้หรือไม่ ภายใน ๕ นาที

- ๑) กรณีให้ข้อมูล (ตอบ YES) ดำเนินการจัดทำข้อมูล
- ๒) กรณีไม่ให้ข้อมูล (ตอบ NO) ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณา

ขั้นตอนที่ ๓ หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณาข้อมูลว่าให้ได้หรือไม่ ภายใน ๑๐ นาที

- ๑) กรณีให้ข้อมูล (ตอบ YES) ดำเนินการจัดทำข้อมูล
- ๒) กรณีไม่ให้ข้อมูล (ตอบ NO) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งผู้มาขอรับบริการ พร้อมทั้งแจ้ง

เหตุผล

ขั้นตอนที่ ๔ เจ้าหน้าที่ที่จัดทำข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด

- ๑) กรณีให้ข้อมูล (ตอบ YES) ทำการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล และแจ้งข้อมูล (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ภายใน ๑๕ นาที , หนังสือ ภายใน ๑ วัน)
- ๒) กรณีไม่ให้ข้อมูล (ตอบ NO) ส่งเรื่องให้หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณา (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ภายใน ๕ นาที , หนังสือ ภายใน ๑ วัน)

ขั้นตอนที่ ๕ บันทึกทะเบียนสิ้นสุดการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ที่จัดทำข้อมูล - บันทึกทะเบียนคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ ภายใน ๕ นาที

๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

แบบคำร้องขอรับบริการ

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์)		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด		
	หมายเลขเอกสาร :		หน้าที่ : ๕/๕
	วันที่เริ่มใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :

๙. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีจัดเก็บ
แบบลงทะเบียนขอใช้บริการ	กลุ่มงานระบบงานและสารสนเทศการคลัง	สำนักงานคลังจังหวัด	๑ ปี	จัดเก็บเป็นไฟล์ข้อมูลโดยแยกตามหัวข้อและเรียงตามวันที่

๑๐. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน			เป้าหมาย
ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องที่ได้รับบริการได้ข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด			ร้อยละ ๘๐
สูตรการคำนวณ	ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล	แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูล
จำนวนเรื่องที่ได้รับบริการได้รับข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด X ๑๐๐ จำนวนเรื่องที่ร้องขอทั้งหมด	รายไตรมาส	กลุ่มงานระบบงานและสารสนเทศการคลัง	แบบฟอร์มการจัดเก็บตัวชี้วัดและรายงานผลการปฏิบัติงาน



แบบคำร้องขอรับบริการของสำนักงานคลังจังหวัด.....

วันที่

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้ขอรับบริการ

๑. ชื่อ/นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว).....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ที่อยู่ /หน่วยงาน /สถานศึกษา.....
e - mail.....โทรศัพท์.....

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ ขอหารือ/ให้คำปรึกษา ด้าน ☐ ขอข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
☐ อื่นๆ

๓. วัตถุประสงค์ เพื่อ

ลงชื่อ..... ผู้ขอรับบริการ
(.....)

เวลารับเรื่อง น.

ส่วนที่ ๒ : สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

- ☐ กลุ่มงานวิชาการด้านการคลังและการบัญชี ☐ กลุ่มงานระบบงานและสารสนเทศการคลัง ☐ อื่นๆ

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง
(.....)

เวลาส่งเรื่อง น.

ส่วนที่ ๓ : สำหรับเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา

- ☐ กรณีปกติ
☐ กรณีซับซ้อน
☐ กรณีซับซ้อนมาก

เวลาเสร็จสิ้น น.

ให้บริการข้อมูล

- ☐ เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูล

เวลาเสร็จสิ้น น.

- ☐ หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณาข้อมูล

เวลาเสร็จสิ้น น.

- ☐ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ แจ้งผู้ขอรับข้อมูล

เวลาเสร็จสิ้น น.

เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำข้อมูล

- ☐ ด้วยตนเอง/โทรศัพท์
☐ หนังสือ

เวลาเสร็จสิ้น น.

ลงชื่อ..... ผู้ดำเนินการ
(.....)

ส่วนที่ ๔ : สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการ เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ/จัดส่งให้ผู้รับบริการ

เวลาเสร็จสิ้น น.

คำอธิบายแบบคำร้องขอรับบริการ

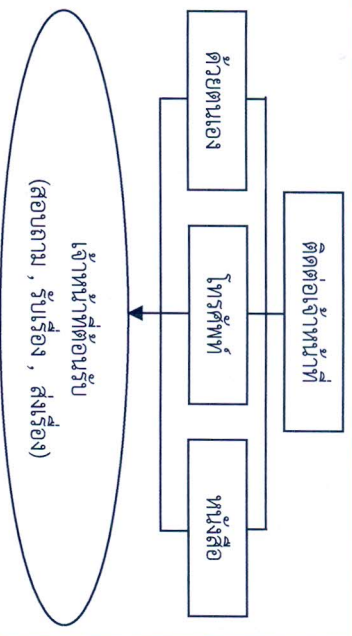
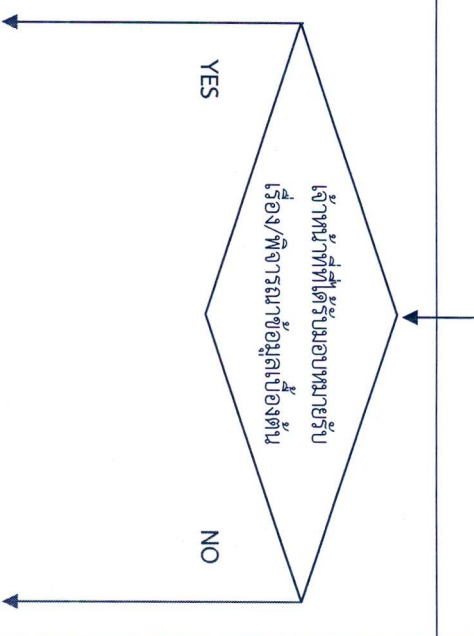
๑. ส่วนที่ ๑ และ ๒ สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องและส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ภายใน ๕ นาที
๒. ส่วนที่ ๓ สำหรับเจ้าหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดของแต่ละเรื่อง
๓. ส่วนที่ ๔ สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ/จัดส่งให้ผู้รับบริการ ภายใน ๕ นาที

กระบวนการ : การให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด (เอกสารและอิเล็กทรอนิกส์)

ข้อกำหนด : เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลา

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย : ร้อยละความถี่ของจำนวนเรื่องที่ได้รับบริการได้ข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด

หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด

ลำดับ	ผู้ขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มค่า ที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา,ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑		ระเบียบสำนักงานการรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปได้รับผู้มาขอใช้บริการ สอบถามความต้องการ บันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง จำแนกประเภทเรื่องที่มาติดต่อ ส่งเรื่อง/โอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง ภายใน ๕ นาที	หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในจังหวัด
๒		๑. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด ๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ๓. หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๗.๔/๐๐๕๓๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ เรื่อง ขอความร่วมมือแจ้งในการเผยแพร่ข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (GPP) แบบ Bottom up	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่อง/พิจารณาข้อมูลเบื้องต้นว่าให้ข้อมูลได้หรือไม่ ภายใน ๕ นาที	หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในจังหวัด

ลำดับ	ผู้ขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มค่า ที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา,ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓	<pre> graph TD A{หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการ พิจารณาข้อมูล} -- YES --> B[เจ้าหน้าที่จัดทำ ข้อมูล] B --> C[เจ้าหน้าที่แจ้ง ผู้ขอรับบริการ] A -- NO --> C </pre>		หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณาข้อมูลว่าให้หรือไม่ ภายใน ๑๐ นาที	หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในจังหวัด
๔	<pre> graph TD A{เจ้าหน้าที่จัดทำ ข้อมูล} -- YES --> B[เจ้าหน้าที่แจ้ง ผู้ขอรับบริการ] A -- NO --> B </pre>	ข้อมูลสถิติผลิตภัณฑ์รวมจังหวัด (GPP) แบบ Bottom up	๑. กรณีให้ข้อมูล (ตอบ YES) ทำการรวบรวม จัดเก็บข้อมูล และแจ้งข้อมูล ๑) ด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ภายใน ๑๕ นาที ๒) หนังสือ ภายใน ๑ วัน ๒. กรณีไม่ให้ข้อมูล (ตอบ NO) แจ้งผู้มาขอรับบริการ พร้อมทั้งแจ้งเหตุผล ๑) ด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ภายใน ๕ นาที ๒) หนังสือ ภายใน ๑ วัน	หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในจังหวัด
๕	<pre> graph TD A[เจ้าหน้าที่ที่จัดทำข้อมูล บันทึกทะเบียนสิ้นสุดการ ให้บริการ] --> B[ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งเก็บข้อมูล] </pre>	ระเบียบสำนักงานรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ที่จัดทำข้อมูลบันทึกทะเบียนคุมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ ภายใน ๕ นาที สรุป ๑. กรณีให้ข้อมูล (ตอบ YES) ๑) ด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ภายใน ๓๐-๔๐ นาที ๒) หนังสือ ภายใน ๑ วัน ๑๕-๒๕ นาที ๒. กรณีไม่ให้ข้อมูล (ตอบ NO) ๑) ด้วยตนเอง/โทรศัพท์ ภายใน ๒๕ นาที ๒) หนังสือ ภายใน ๑ วัน ๑๕ นาที	หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในจังหวัด