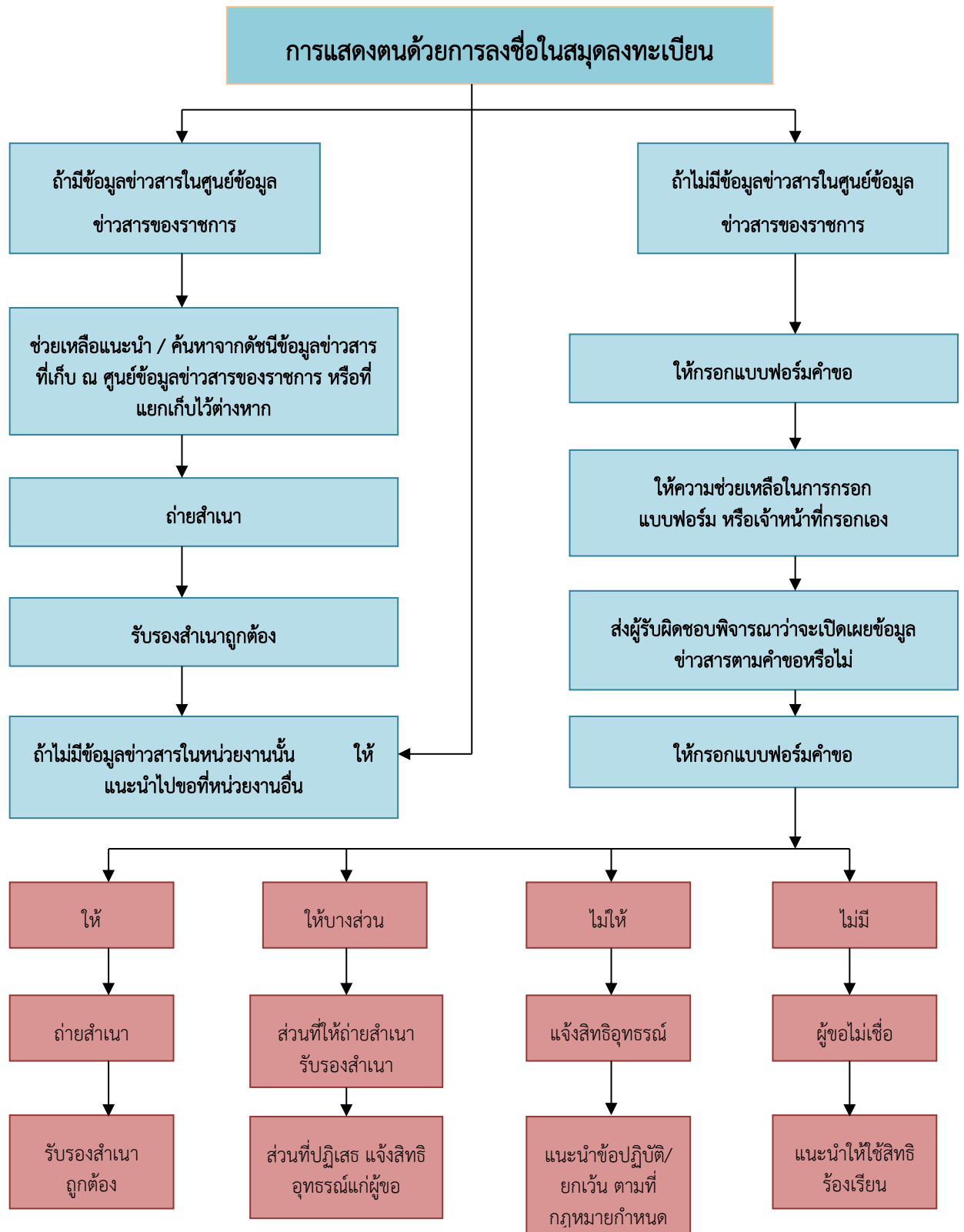




คู่มือ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนของศูนย์
ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

๑. ขั้นตอนการให้บริการประชาชนของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ มาตรา ๙ และมาตราอื่น ๆ ที่หน่วยงานในสังกัดนั้นส่งมาให้และจัดทำดัชนีหรือบัญชีพร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลใน website

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จัดทำสมุดทะเบียนสำหรับผู้มารับบริการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้บริการข้อมูลข่าวสารแยกประเภทการให้บริการออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๓.๑ กรณีมีข้อมูลในศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ หรือค้นหาจากดัชนีข้อมูลที่เก็บ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือที่แยกเก็บไว้ต่างหาก

๓.๑.๒ เมื่อผู้ขอรับบริการขอถ่ายสำเนาข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะต้องถ่ายสำเนาให้รวมทั้งการรับรองความถูกต้องของสำเนาดังกล่าว โดยเรียกค่าธรรมเนียมได้ตามประกาศของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ฉบับลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๔๒ โดยคิดค่าธรรมเนียมในการถ่ายสำเนาดังนี้

(๑) ขนาดกระดาษ เอ ๔ หน้าที่ละไม่เกิน ๑ บาท

(๒) ขนาดกระดาษ เอ ๓ หน้าที่ละไม่เกิน ๓ บาท

หากประชาชนต้องการให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะคิดค่าธรรมเนียมอัตรารับรองไม่เกิน ๕ บาท

หมายเหตุ : สามารถตรวจดูอัตราค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมจากภาคผนวก

๓.๒ กรณีไม่มีข้อมูลในศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ แต่มีในหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

มีขั้นตอนดังนี้

๓.๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มคำขอจากช่องทางต่าง ๆ

๓.๒.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ส่งคำขอให้ผู้เจ้าของเรื่องพิจารณาว่าจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ตามคำขอได้หรือไม่ แบ่งการพิจารณาดังนี้

๑) กรณีให้ข้อมูล โดยการถ่ายสำเนา และรับรองความถูกต้องของสำเนา

๒) กรณีให้ข้อมูลบางส่วน ถ่ายสำเนาเฉพาะส่วนที่ให้ข้อมูลและรับรองความถูกต้องของสำเนา ส่วนที่ถูกปฏิเสธ ให้แจ้งสิทธิอุทธรณ์แก่ผู้ขอรับบริการ

๓) กรณีไม่ให้ข้อมูล แจ้งสิทธิอุทธรณ์แก่ผู้ขอรับบริการ และให้คำแนะนำข้อปฏิบัติหรือยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนด

๔) กรณีไม่มีข้อมูล แต่ผู้ขอรับบริการไม่เชื่อ เจ้าหน้าที่ให้แนะนำสิทธิร้องเรียนแก่ผู้ขอรับบริการ

๓.๓ กรณีเป็นข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานราชการอื่นให้แนะนำให้ไปขอ ณ หน่วยงานแห่งนั้น

หมายเหตุ : ระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสารนั้น ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วหรือภายในวันที่รับคำขอ ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารที่ขอมีจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งผู้ขอข้อมูลทราบภายใน ๑๕ วัน รวมทั้งแจ้งกำหนดวันที่จะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ขอข้อมูลทราบด้วย

๔. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสถิติ

๔.๑ รายงานจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำเดือนและประจำปี
งบประมาณ

๔.๒ รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประจำปี
งบประมาณ โดยจัดทำรายงานให้เสร็จภายในเดือนตุลาคมของทุกปี และส่งรายงาน
ให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบและเก็บเป็นหลักฐานราชการเป็นเวลา ๒ ปี

ข้อพึงปฏิบัติ

การบริการข้อมูลข่าวสาร ควรมุ่งเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่างๆ

๑. กรณีติดต่อด้วยตนเอง

ที่ตั้ง : สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี ตั้งอยู่ ณ บริเวณศูนย์ราชการจังหวัดปัตตานี ชั้น ๑ ถนน เดชา
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี ๙๔๐๐๐

๑.๑ กรอกรูปแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

๑.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๑.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๑.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำจาก
หน่วยงานอื่น

๑.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล

๒. กรณีติดต่อทางโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ - ๗๓๓๔-๙๕๙๒

๒.๑ สอบถามชื่อที่อยู่ / เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๒.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๒.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำจาก
หน่วยงานอื่น

๒.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล

๓. กรณีติดต่อทางหนังสือ

๓.๑ สารบรรณรับเรื่อง

๓.๒ พิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓.๓ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการและตอบกลับโดยเร่งด่วน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)

๓.๔ ส่งเรื่องให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานีรวบรวม

๓.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล

๔. กรณีติดต่อทางเว็บไซต์

๔.๑ ผู้รับบริการสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์ของสำนักงานคลังจังหวัด
ปัตตานี(<http://klang.cgd.th/ptn>)

๔.๒ หากผู้รับบริการต้องการข้อมูลเพิ่มเติมสามารถขอข้อมูลได้ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
(E-mail:ptn@cgd.go.th) หรือหัวข้อกระดานสนทนาบนหน้าเว็บไซต์

๔.๓ รวบรวมข้อมูลตอบกลับโดยเร่งด่วน

๔.๔ รวบรวมสถิติข้อมูล

๔. หลักการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการ ก็จะได้รับความสะดวกสบาย และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการเกิด ความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการเมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้ **“Service หรือ บริการ”**

S (smile)	แปลว่า ยิ้มแย้ม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการ
E (enthusiasm)	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R (rapidity)	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V (value)	แปลว่า มีคุณค่า ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะอย่างไร จึงจะปรับเปลี่ยนให้การให้บริการของเรามีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ
I (impression)	แปลว่า ความประทับใจ ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่อง บุคลิกการแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิด ความประทับใจตั้งแต่แรกพบ
C (Courtesy)	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจ ในความอ่อนน้อมถ่อมตน
E (Endurance)	แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้า มีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุม อารมณ์ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

“Mind หรือ จิตใจ”

M (make believe)	แปลว่า มีความเชื่อ การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุขเชื่อ ในงาน ที่ทำมีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด
I (insist)	แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้งก็ไม่ ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการตำหนิ ต่อว่า หรือเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบ ความสำเร็จในที่สุด
N (necessitate)	แปลว่า การให้ความสำคัญ เพราะผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการ ดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยก หรือเลือกที่รักมักที่ชัง
D (devote)	แปลว่า อุทิศตนทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่

๕. เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๒. ประกาศและกฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู
๔. ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เรื่อง การเรียก ค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ
๕. คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

๖. แบบฟอร์มต่างๆ

๑. แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร
๒. แบบแสดงความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๓. หนังสือร้องเรียน
๔. หนังสืออุทธรณ์

๑. แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

เขียนที่สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี... วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

1. ผู้ยื่นคำขอ ชื่อ / สกุล.....

อาชีพ..... สถานที่ทำงาน.....

ประสงค์ ☐ ขอเอกสาร/ ข้อมูล ☐ ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล ☐ ขอตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร เรื่อง ดังนี้

1)

2)

เพื่อนำไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

2. ความเห็นของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ

- | | |
|--|--|
| ☐ ให้ข้อมูล / เอกสารที่ผู้ขอต้องการ | ☐ ให้เข้าตรวจสอบข้อมูล / เอกสารแล้ว |
| ☐ เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน | ☐ นัดมารับเอกสาร วันที่..... |
| ☐ ไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะ..... | ☐ ไม่มีข้อมูลที่ต้องการ โดยแนะนำให้ติดต่อกับ..... |
| | |

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

3. การดำเนินการ

- ☐ ผู้ยื่นคำขอได้ข้อมูลข่าวสารตามที่ร้องขอแล้ว
- ☐ ผู้ยื่นคำขอได้ทราบว่าไม่มีข้อมูลตามที่ร้องขอแล้ว

๒. แบบแสดงความคิดเห็นและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจ

การรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร / สำนักงานคลังจังหวัดปัตตานี

- เพศ : ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ: ☐ 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51ปีขึ้นไป ☐ ไม่เกิน20ปี
- ระดับการศึกษาสูงสุด: ☐ มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ
- อาชีพ : ☐ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน / ลูกจ้างเอกชน
☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ แม่บ้าน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ

ด้าน	คะแนน				
	พึงพอใจมากที่สุด (5คะแนน)	พึงพอใจมาก (4คะแนน)	ปานกลาง (3คะแนน)	พึงพอใจน้อย (2คะแนน)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1คะแนน)
1) ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรู้ในการตอบชี้แจงและให้คำแนะนำ ความสุภาพ เป็นต้น					
2) ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ					
3) สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร					
4) ระยะเวลาการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการมีความเหมาะสม					
5) ระบบการจัดหมวดหมู่และการสืบค้นข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก					
6) ความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารที่มีไว้ให้บริการ					
7) ความพึงพอใจในภาพรวม					
คะแนนภาพรวม					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

๓. หนังสือร้องเรียน

หนังสือร้องเรียน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

ขอร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการว่าหน่วยงานของรัฐ คือ

.....

.....

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

(1)

(2)

(3)

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ เรื่อง.....

.....

.....

..... จำนวน แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน

(.....)

สถานที่ติดต่อ ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0-2282-1366 โทรสาร. 0-2281-8543

๔. หนังสืออุทธรณ์

หนังสืออุทธรณ์

เขียนที่.....

วันที่

เรื่อง อุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง / อาชีพ
อยู่บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
โทรศัพท์ มีความประสงค์ขออุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร
ของ

ด้วยเมื่อวันที่ ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
ของราชการ พ.ศ. 2540 ขอเอกสารจำนวน.....รายการ จาก
ดังมีรายละเอียดตามสำเนาคำขอที่แนบมาพร้อมนี้ ต่อมาเมื่อวันที่
..... ได้มีคำสั่งปฏิเสธไม่อนุญาตให้ตรวจดู / ให้สำเนา
เอกสารดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่า
..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสำเนา
หนังสือปฏิเสธของ ที่แนบมาพร้อมนี้

ข้าพเจ้าจึงขอใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ
ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้อุทธรณ์
(.....)

สถานที่ติดต่อ ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300
โทร. 0-2281-8552 – 3 โทรสาร. 0-2281-8543