

สำนักงานจังหวัดเชียงราย

มิถุนายน ๒๕๕๓

คำนำ

คู่มือการให้บริการข้อมูลข่าวสารฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการภายในหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และ ๒๕๕๐ และเป็นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน โดยเนื้อหาภายในเล่มจะบอกถึงขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ซึ่งจะเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าว ซึ่งในการจัดทำครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ คู่มือ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้อ้างอิงไว้ที่เอกสารอ้างอิงแล้ว และในการนี้ ผู้จัดทำพร้อมที่จะรับข้อติชมข้อเสนอแนะ เพื่อใช้พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารของจังหวัดเชียงรายต่อไป

กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานจังหวัดเชียงราย

มิถุนายน ๒๕๕๓

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	หน้า
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสาร	๑
วัตถุประสงค์	๔
ขอบเขต	๔
คำจำกัดความ	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
ระเบียบปฏิบัติ (ขั้นตอน)	๖
แบบสำรวจความพึงพอใจ	๙
คำขอข้อมูลข่าวสาร	๑๐

คู่มือการปฏิบัติงาน

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสาร

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์เพื่อรับรอง “สิทธิได้รู้” (Right to know) ของประชาชนหรือสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการของรัฐ เพื่อประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง รวมทั้งมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ อันจะเป็นการส่งเสริมให้มีรัฐบาลที่บริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น

จากวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าว จึงได้กำหนดเป็นมาตรการเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และได้บัญญัติในมาตรา ๙ ให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐโดยเรียกสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร”

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นสถานที่ที่หน่วยงานของรัฐจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเพื่อสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการได้เอง ในเบื้องต้นสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณาเห็นว่า เพื่อไม่ให้เป็นการกระทบกับหน่วยงานของรัฐทั้งในด้านบุคลากร สถานที่และงบประมาณ จึงให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐที่ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารกำหนดให้เป็นเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น ดังนั้น หมายถึงหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนกลาง คือ กรม หน่วยงานเทียบเท่าราชการส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จึงมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สรุปได้ดังนี้

๑. สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๑.๑ จัดตั้งภายในสำนักงาน โดยจัดเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารในห้องใดห้องหนึ่งเป็นสัดส่วน แต่ถ้ามีพื้นที่น้อยจัดเป็นห้องไม่ได้ให้จัดเป็นมุมหนึ่งของห้องในสำนักงานนั้น ซึ่งถ้าไม่สามารถเก็บข้อมูลไว้ได้ทั้งหมดในที่เดียวก็สามารถแยกเก็บไว้ต่างหากได้ แต่ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้ขอตรวจข้อมูลข่าวสารประกอบด้วย

๑.๒ จัดตั้งภายนอกสำนักงาน โดยจัดในห้องสมุดของหน่วยงานอื่นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงได้ ทั้งนี้ ควรจัดทำป้ายชื่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ (ชื่อหน่วยงาน) ติดไว้ด้วย

๒. การมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

หน่วยงานของรัฐแต่ละแห่งควรมอบหมายหน่วยงานย่อยเพียงหน่วยเดียวขึ้นมารับผิดชอบ การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรแบ่งกระจายออกไปตามหน่วยงานต่างๆ และควรมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นรับผิดชอบโดยตรง

๓. วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ควรจัดให้มีตู้ หรือชั้น และแฟ้มสำหรับใช้จัดเก็บเอกสารและดัชนีของข้อมูลที่จัดเก็บ โต๊ะและเก้าอี้ สำหรับให้ผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร

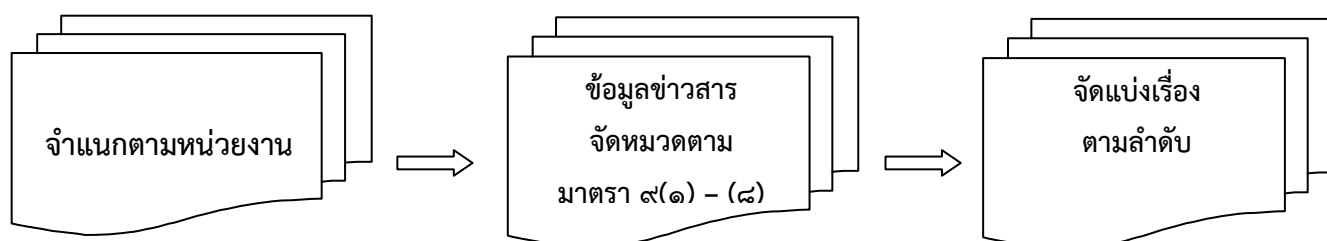
๔. การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๔.๑ ระบบการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร

- จำแนกข้อมูลตามหน่วยงานในสังกัดและหมายเลข (รหัส) ประจำข้อมูลข่าวสารนั้น
- ให้แต่ละหน่วยงานแยกข้อมูลออกเป็นหมวด/เรื่องตามมาตรา ๙(๑)-(๘) แห่ง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ จัดตั้งเป็นแฟ้ม

- ภายในหมวด/เรื่องให้จัดลำดับตัวอักษรของเรื่องภายในแต่ละแฟ้ม



- ในแฟ้มควรจัดทำบัตรนำค้นประเภทข้อมูลข่าวสารและหมวด/เรื่องข้อมูล

๕. การให้บริการข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูล

- แนะนำให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้จัดทำเตรียมไว้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ
- ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน
- หากมีการจัดแยกข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการประชาชนตรวจค้นจะต้องเก็บไว้ต่างหากและต้องให้คำแนะนำกับประชาชนว่าจะต้องไปติดต่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสารใด ณ ที่ใด อย่างไร ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก
- ในกรณีที่สงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวมาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีสิทธิขอบัตรประชาชนของผู้ที่เจ้าหน้าที่สงสัยว่าจะเป็นคนต่างด้าว ถ้าเป็นคนต่างด้าวจะไม่ให้บริการก็ได้ แต่เจ้าหน้าที่จะขอให้ประชาชนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนโดยพำเพ็ญ หรือโดยไม่มีเหตุสงสัยไม่ได้ เพราะเป็นการสร้างภาระให้กับประชาชนเกินควร
- เมื่อประชาชนขอถ่ายสำเนาเอกสารที่ขอตรวจดู เจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายสำเนาให้โดยคิดค่าธรรมเนียม เช่น ขนาดกระดาษ A๔ หน้าละไม่เกิน ๑ บาท F๔ หน้าละไม่เกิน ๑.๕๐ บาท เป็นต้น
- หากประชาชนต้องการให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะคิดค่าธรรมเนียมอัตราค่าธรรมเนียมไม่เกิน ๕ บาท

ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ ดังต่อไปนี้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

- (1) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัย
- (2) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตามมาตรา 7(4)
- (3) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ
- (4) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน
- (5) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรคสอง
- (6) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาว่าจ้างร่วมกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ
- (7) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย
- (8) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด เช่น ข่าวประกวดราคา/สอบราคา, สรุปผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง (สขร.1), ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่ที่สำนักงานจังหวัดเชียงราย (ศูนย์ดำรงธรรม) ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ตำบลริมกก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทร./โทรสาร ๐ ๕๓๙๑ ๐๗๑๕ Website : www.chiangrai.net

โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย หรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ
๔. เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการประสานงานและเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
๕. เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของจังหวัด สามารถใช้ในการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน
๖. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารนี้ ครอบคลุมถึงสาระสำคัญตามข้อกำหนดข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงแบบฟอร์มในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสาร

คำจำกัดความ

“ข้อมูลข่าวสาร” คือ สิ่งที่สื่อความหมายให้ทราบถึงเรื่องราวหรือข้อเท็จจริงเรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยในความหมายนี้เน้นที่การสื่อความหมายเป็นหลัก และสิ่งอื่นๆ ที่ทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจและความหมายได้ ไม่ว่าจะเป็นโดยสภาพสิ่งของนั้น หรือโดยผ่านกรรมวิธีใด ๆ

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” คือ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่เป็น “สิ่งเฉพาะตัว” ของบุคคลไม่ว่าในแง่ใด เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน ประวัติอาชญากรรม เป็นต้น

หน่วยงานของรัฐ หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับ ดังนี้

บุคคลที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑.ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย	๑.กำกับดูแล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ
๒.รองผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย (ที่ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงราย มอบหมาย)	๑.รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการ จังหวัดเชียงราย และของส่วนราชการประจำจังหวัด ให้เป็นไปอย่างเคร่งครัด
๓.คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของ ราชการจังหวัดเชียงราย	๑.เสนอนโยบายหรือมาตรการเกี่ยวกับการบริหาร การจัดระบบการขอ การอนุญาตและบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ๒.ให้คำแนะนำ หรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ทุกระณีย เช่นการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ๓.แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติการในเรื่องใดๆ ตามที่คณะกรรมการฯ มอบหมาย

บุคคลที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๔.เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ราชการจังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย -หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเชียงราย -หัวหน้ากลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการ สื่อสาร -เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานข้อมูล สารสนเทศและการสื่อสาร	๔.เชิญบุคคลในมาสอบถามหรือชี้แจง แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ๑.รวบรวมข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ แสดงไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการจังหวัดเชียงราย อย่าง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ๒.จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ประชาชน สามารถสืบค้นได้สะดวกและรวดเร็ว ๓.จัดทำทะเบียนสำหรับผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของ ราชการ ที่ตั้งแสดงไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการฯ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการ รวมทั้งจัดเก็บสถิติ และสรุปผลการมาใช้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ หรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่ระบุตามข้างล่างนี้ จะทำให้การให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และที่สำคัญทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตั้งเจ้าหน้าที่ / สำนักงานหรือองค์กร และจังหวัดเชียงรายด้วย

การบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการจังหวัดเชียงราย สามารถดำเนินการได้ ดังนี้

๑.รับเรื่องคำขอข้อมูลข่าวสาร จากผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการซึ่งผู้เขียน ต้องระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ดังนี้

๑.๑รายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ขอข้อมูล เช่น ชื่อ ตำแหน่ง/อาชีพ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

๑.๒รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่ต้องการ เช่น ชื่อเอกสารที่พอเข้าใจ ระบุเหตุผลที่ต้องการ (ถ้ามี) และวิธีที่ต้องการได้ข้อมูล (ต้องการดู / ต้องการสำเนา หรือ ต้องการสำเนาที่มีการรับรองความถูกต้อง)

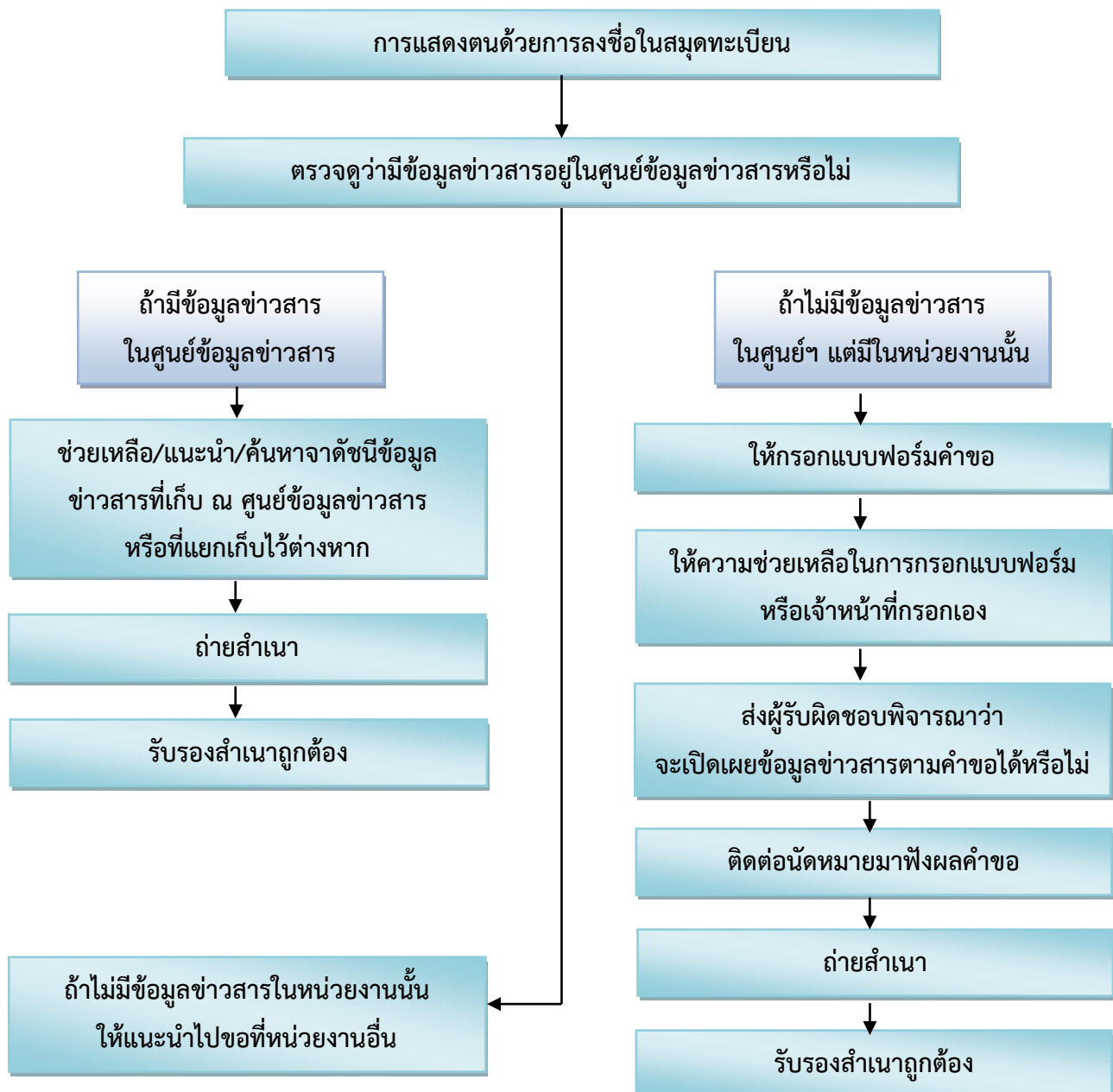
- ๒.หากเป็นข้อมูลทั่วไป สามารถให้บริการข้อมูลได้ทันที หากเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณี
- ๓.จัดส่งข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการ

- ๗ -

ข้อพึงปฏิบัติ

การบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ควรมุ่งเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

แผนผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการฯ



คำอธิบายแผนผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

๑.แนะนำให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนี ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้จัดเตรียมไว้เพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ

๒.ช่วยเหลือ ในการให้คำแนะนำและค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน

๓.หากมีการจัดแยกข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการประชาชนตรวจค้น จะต้องเก็บไว้ต่างหาก และต้องให้คำแนะนำกับประชาชนว่าจะต้องไปติดต่อตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ณ ที่ใด อย่างไร ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก

๔.ในกรณีที่สงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวมาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีสิทธิขอดูบัตรประจำตัวของผู้ที่เจ้าหน้าที่สงสัยว่าจะเป็นคนต่างด้าว ถ้าเป็นคนต่างด้าวจะไม่ให้บริการก็ได้ แต่เจ้าหน้าที่จะขอให้ประชาชน แสดงบัตรประจำตัวประชาชนโดยไม่มีเหตุอันสมควร เพราะจะเป็นการสร้างภาระให้กับประชาชนเกินควร

๕.เมื่อประชาชนขอถ่ายสำเนาเอกสารที่ขอตรวจดู เจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายสำเนาให้โดยคิดค่าธรรมเนียม เช่น ขนาดกระดาษ A๔ หน้าละไม่เกิน ๑ บาท ขนาดกระดาษ F๔ หน้าละไม่เกิน ๑.๕๐ บาท เป็นต้น

๖.หากประชาชนต้องการให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะคิดค่าธรรมเนียมอัตรารับรองเอกสารไม่เกิน ๕ บาท

อนึ่ง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมให้คำนึงถึงการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยเป็นหลักด้วย

เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ตาม
พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

1.เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2.อายุ *

3.การศึกษา *

4.อาชีพปัจจุบัน *

- ☐ ข้าราชการ
- ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- ☐ ลูกจ้างภาครัฐ
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท
- ☐ อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

5. ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นประโยชน์ต่อท่านในการรับบริการจากรัฐเพียงใด *

- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย

- 2 -

6. ท่านมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใด *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 สถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูล ข่าวสารของราชการจังหวัด เชียงรายมีความเหมาะสม เพียงใด	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 การจัดเก็บข้อมูล สำหรับให้บริการแก่ผู้ที่ ต้องการตรวจสอบ ค้นหา เป็น ระเบียบเรียบร้อย	☐	☐	☐	☐	☐
6.3 ข้อมูลข่าวสารที่เตรียม ไว้มีเพียงพอสำหรับ ให้บริการแก่ผู้ที่ต้องการ ตรวจสอบ ค้นหา	☐	☐	☐	☐	☐
6.4 ขั้นตอนในการบริการ ข้อมูลข่าวสารมีความสะดวก รวดเร็ว มากน้อยเพียงใด	☐	☐	☐	☐	☐

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

6.5 การให้บริการใน

ภาพรวมของศูนย์ข้อมูล

ข่าวสารของราชการจังหวัด

เสียงร่าย



7. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ



ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าทำแบบสอบถามชุดนี้

จัดทำโดย กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดเชียงราย

คัมภีร์

การปฏิบัติงานการ

ให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ของราชการจังหวัด

เชียงราย