



**ขั้นตอนการให้บริการประชาชน
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
(Work Flow)**

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น”

จัดทำโดย

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

ชั้น 1 ศาลากลางจังหวัดสุโขทัย

ต.ธานี อ.เมืองสุโขทัย จ.สุโขทัย 64000

โทรศัพท์ 0 5561 3363, 08 8278 8950

โทรสาร 0 5561 2043

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลฯ ในการจัดเก็บ รวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้อง มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการภายในหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบ การดำเนินงานของรัฐ ภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และ พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าว

การจัดทำคู่มือฉบับนี้ คณะผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ/คู่มือ/เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้อ้างอิงไว้ที่เอกสารอ้างอิงแล้ว และในการนี้ ผู้จัดทำพร้อมที่จะรับข้อติชม ข้อเสนอแนะ เพื่อใช้พัฒนาระบบ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยต่อไป

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
มีนาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร	๒
แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	๒
สถานที่ตั้ง	๓
วัตถุประสงค์	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
ขอบเขต	๔
คำจำกัดความ	๕
วิธีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร	๖
การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๘
แนวทางการปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๙
แผนผังขั้นตอนกระบวนการบริการข้อมูลข่าวสาร (Work Flow)	๑๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๒
ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ	๑๓
หลักการให้บริการ	๑๔
เอกสารอ้างอิง	๑๕
แบบฟอร์มต่าง ๆ	๑๕
ภาคผนวก	๑๗

ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติ

การให้บริการข้อมูลข่าวสารมีรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่ระบุตามด้านล่างนี้จะทำให้การให้บริการแก่ผู้มารับบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วน และที่สำคัญทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่สำนักงาน

การบริการข้อมูลข่าวสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการฯ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

๑. รับเรื่องคำขอข้อมูลข่าวสารจากผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการ ซึ่งผู้เขียนคำขอฯ ต้องระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ดังนี้

๑.๑ รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขอข้อมูล อาทิเช่น

- ชื่อและนามสกุล
- สถานที่ที่สามารถติดต่อได้
- หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)
- วันที่ขอข้อมูล

๑.๒ รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล อาทิเช่น

- ชื่อเอกสารที่ต้องการขอ
- วิธีการขอรับข้อมูล (ต้องการดู/ต้องการสำเนา) หรือ (ต้องการสำเนาที่มีการรับรองความถูกต้อง)

๑.๓ เหตุผลที่ต้องการขอข้อมูล

๒. หากเป็นข้อมูลทั่วไปสามารถให้บริการข้อมูลได้ทันที แต่หากเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณี

๓. จัดส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการ

ข้อพึงปฏิบัติ

การบริการข้อมูลข่าวสารควรมุ่งเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด



ขั้นตอนกระบวนการบริการข้อมูลข่าวสาร (Work Flow)



คำอธิบายขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

๑. เมื่อมีผู้มาขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ จะต้องแนะนำให้ผู้มาขอรับบริการแสดงตนด้วยการลงชื่อในสมุดทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการ และเพื่อการเก็บสถิติ นอกจากนั้นการลงทะเบียนก็สามารถตรวจสอบเบื้องต้นว่าเป็นคนไทยหรือไม่ หากสงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวก็ขอให้แสดงบัตรประจำตัวประชาชนได้ (กรณีถ้าเป็นคนต่างด้าวอาจจะไม่ให้บริการก็ได้) แต่เจ้าหน้าที่ขอให้ผู้ขอรับบริการแสดงบัตรประจำตัวประชาชนบ่อยครั้งหรือไม่มีเหตุสงสัยไม่ได้ เพราะเป็นการสร้างภาระให้กับประชาชนเกินควร

๒. แนะนำให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้จัดทำเตรียมไว้เพื่อสืบค้นหาข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ

๓. ช่วยเหลือในการให้คำแนะนำและค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน

๔. หากมีการจัดแยกข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการประชาชนตรวจค้นจะต้องเก็บไว้ต่างหาก และต้องให้คำแนะนำกับประชาชนว่าจะต้องไปติดต่อตรวจดูข้อมูลข่าวสารใด ณ ที่ใดอย่างไร ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก

๕. เมื่อประชาชนขอถ่ายสำเนาเอกสารที่ขอตรวจดูเจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายสำเนาให้โดยคิดค่าธรรมเนียม เช่น กระดาษ A4 หน้าละไม่เกิน ๑ บาท กระดาษ F4 หน้าละไม่เกิน ๑.๕๐ บาท เป็นต้น*

๖. หากประชาชนต้องการให้รับรองสำเนาถูกต้องเจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม

๗. กรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารแต่มีอยู่ในสำนักงานคลังจังหวัดจะให้ผู้มาขอใช้บริการกรอกแบบฟอร์มคำขอตามแบบที่หน่วยงานกำหนด แล้วให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

๘. เกี่ยวกับระยะเวลาให้บริการข้อมูลข่าวสารนั้น สำนักงานคลังจังหวัดได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๔๘ ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ประชาชนขอข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดโดยข้อมูลข่าวสารพร้อมที่จะจัดให้ได้และจะดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วหรือภายในวันที่รับคำขอ

๘.๒ ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารที่ขอมีจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

หมายเหตุ

*ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เพิ่มเติม

