

คู่มือ

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร
ของราชการ

ธนาคาร
อาคารสงเคราะห์

จัดทำโดย
ส่วนพัฒนาการจัดการความรู้
ฝ่ายวิชาการ
โทร. 02-202-1534



คู่มือ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชน

ตามที่คณะรัฐมนตรี มีมติกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 อย่างเคร่งครัด และกำหนดมาตรการให้ทุกหน่วยงานของรัฐให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชน ด้วยความรวดเร็วโดยต้องถือปฏิบัติเมื่อประชาชนขอข้อมูลข่าวสาร โดยเจตนารมณ์แห่ง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ ก็เพื่อ

- ให้ประชาชนมีโอกาสอย่างกว้างขวางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็น และใช้สิทธิทางการเมืองได้อย่างถูกต้อง

- ให้เกิดความโปร่งใสในระบบราชการ

- เพื่อส่งเสริมให้การบริหารงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูล

1. แนะนำให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้จัดทำเตรียมไว้เพื่อสืบค้นหาข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ

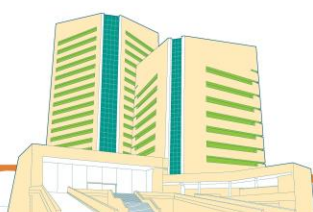
2. ช่วยเหลือ ในการให้คำแนะนำและค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน

3. หากมีการจัดแยกข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการประชาชนตรวจค้น จะต้องเก็บไว้ต่างหากและต้องให้คำแนะนำกับประชาชนว่าจะต้องไปติดต่อตรวจดูข้อมูลข่าวสารใด ณ ที่ใด อย่างไร ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก

4. ในกรณีที่สงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวมาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีสิทธิขอบัตรประจำตัวของผู้ที่เจ้าหน้าที่สงสัยว่าจะเป็นคนต่างด้าว ถ้าเป็นคนต่างด้าวจะไม่ให้บริการก็ได้ แต่เจ้าหน้าที่จะขอให้ประชาชนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนโดยพำเพ็ญ หรือโดยไม่มีเหตุผลสงสัยไม่ได้เพราะเป็นการสร้างภาระให้กับประชาชนเกินควร

5. เมื่อประชาชนขอถ่ายสำเนาเอกสารที่ขอตรวจดูเจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายสำเนาให้โดยคิดค่าธรรมเนียม ตามคู่มือการใช้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ ธนาคารอาคาร สงเคราะห์และศูนย์ข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ได้มีขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์



กำหนดค่าธรรมเนียมทำสำเนาเอกสาร

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการทำสำเนาเอกสาร ดังนี้

1.	กระดาษ	A 4	หน้าละไม่เกิน	1	บาท
2.	กระดาษ	F14	หน้าละไม่เกิน	1.50	บาท
3.	กระดาษ	B4	หน้าละไม่เกิน	2	บาท
4.	กระดาษ	A3	หน้าละไม่เกิน	3	บาท
5.	กระดาษพิมพ์เขียว	A 2	หน้าละไม่เกิน	8	บาท
6.	กระดาษพิมพ์เขียว	A 1	หน้าละไม่เกิน	15	บาท
7.	กระดาษพิมพ์เขียว	A 0	หน้าละไม่เกิน	30	บาท

ค่าธรรมเนียมการรับรองความถูกต้อง ของสำเนาเอกสารกำหนดอัตราเก็บไม่เกินครั้งละ 5 บาท

ประกาศ ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ออกแบบหรือจัดทำแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ และให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบทบาทภารกิจของหน่วยงานได้ ประกอบด้วย

1. แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
2. แบบคำขออนุทธรณ์การใช้บริการข้อมูลข่าวสารขอราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
4. แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการข้อมูลข่าวสาร

แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์

เขียนที่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่/สาขา..... วันที่ เดือน พ.ศ.	
ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุ.....ปี อาชีพ..... ที่อยู่ บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตรอก/ซอย ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ สถานที่ทำงาน ตำแหน่ง.....โทรศัพท์ หลักฐานบัตรประชาชนอื่นๆ ระบุ เลขที่.....วันที่หมดอายุ.....สถานที่ออกบัตร..... ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของธนาคารฯ ตาม ☐ มาตรา 9 แห่งราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารฯ ☐ มาตรา 11 ☐ ขอตรวจดู ☐ ขอค้นคว้า เรื่อง เพื่อ..... ☐ ขอสำเนาข่าวสาร เรื่อง จำนวน.....หน้า ☐ ขอสำเนาข่าวสารที่มีผู้รับรอง เรื่อง จำนวน.....หน้า ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง	
สำหรับพนักงานธนาคาร	
พนักงานบริการข้อมูลข่าวสารฯ ☐ 1. ค้นไม่พบข้อมูลข่าวสาร ☐ 2. ค้นพบข้อมูลข่าวสารและให้บริการแล้ว ☐ 3. ค้นพบข้อมูลข่าวสารและให้บริการแล้วได้ รับเงินค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงิน ให้เรียบร้อยแล้ว จำนวนเงิน บาท ☐ 4. ค้นแล้วเป็นเอกสารของฝ่าย/สำนัก เรียน ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก..... เพื่อโปรดดำเนินการ ลงชื่อ พนักงานบริการข้อมูลฯ (.....) /...../.....	คำสั่งผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก..... ☐ ค้นไม่พบข้อมูลข่าวสาร ☐ อนุมัติให้ดำเนินการ ☐ ไม่อนุมัติ เหตุผล ลงชื่อ ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก (.....) /...../.....
แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำร้องทราบแล้ว ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ทางจดหมายลงทะเบียน ☐ อื่นๆ ลงชื่อ พนักงาน (.....) /...../.....	ผู้ยื่นคำร้องมีความประสงค์ ☐ ขออุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารฯ ลงชื่อ ยื่นคำร้อง (.....) /...../.....
ผู้ยื่นคำร้องได้รับเอกสาร/ทราบผลการพิจารณาของธนาคาร แล้ว ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง /...../.....	

แบบคำขออูทธรณ์การใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์

แบบคำขออูทธรณ์การใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์	
เขียนที่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่/สาขา.....	
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.	
ข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว.....อายุ..... ปี อาชีพ.....	
ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....	
อำเภอ / เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....	
สถานที่ทำงาน..... ตำแหน่ง..... โทรศัพท์.....	
หลักฐานบัตรประชาชน / อื่นๆ ระบุ..... เลขที่..... วันที่หมดอายุ..... สถานที่ออกบัตร.....	
ได้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของธนาคาร ที่ฝ่าย/สำนัก.....เมื่อวันที่..... เดือน..... พ.ศ.....	
แต่ไม่ได้รับอนุมัติให้เข้าตรวจดูหรือค้นคว้าข้อมูลตามที่ร้องขอตามรายละเอียดดังนี้	
เรื่อง.....	
.....	
ซึ่งข้าพเจ้าเห็นว่า เป็นสิทธิอันชอบธรรมตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่พึงได้รับการจากธนาคาร	
ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐ ที่ต้องให้บริการแก่ข้าพเจ้าตามที่ร้องขอ ข้าพเจ้าจึงขออุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ	
ในธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ธนาคารอนุมัติให้ข้าพเจ้าสามารถดำเนินการได้ดังนี้	
☐ ขอตรวจดู ☐ ขอค้นคว้า	
☐ ขอสำเนาข่าวสาร เรื่อง.....จำนวน..... หน้า	
☐ ขอสำเนาข่าวสารที่มีผู้รับรอง เรื่อง.....จำนวน..... หน้า	
ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง	
สำหรับพนักงานธนาคาร	
พนักงานบริการข้อมูลข่าวสาร เรียน คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ผ่าน เลขานุการคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร (ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ) เห็นควรส่งให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณา	คำสั่ง คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ☐ อนุมัติให้ดำเนินการ ☐ ไม่อนุมัติ เหตุผล.....
ลงชื่อ.....พนักงานบริการข้อมูลฯ (.....)/...../.....	ลงชื่อ.....เลขานุการคณะกรรมการฯ (.....)/...../.....
แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำร้องทราบแล้ว ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ทางจดหมายลงทะเบียน ☐ อื่นๆ..... ลงชื่อ.....พนักงาน (.....)/...../.....	ผู้ยื่นคำร้องได้รับเอกสาร/ทราบผลการพิจารณาของธนาคาร แล้ว ☐ รับเอกสารแล้ว ☐ รับทราบ ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง (.....)/...../.....

**แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ของศูนย์ข้อมูลสารธนาคารอาคารสงเคราะห์**

วัตถุประสงค์ : แบบแสดงความคิดเห็นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับการให้บริการของทางราชการ
การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

1. วันที่มารับบริการ เดือน..... พ.ศ.....

2. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
อาชีพ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ลูกจ้างภาครัฐ ☐ อื่นๆ
(ระบุ).....

3. ข้อมูลที่ท่านต้องการมีให้ท่านหรือไม่
☐ มี ☐ มีแต่ไม่ครบ ☐ ไม่มี
☐ เจ้าหน้าที่รับจะจัดหาให้ภายหลัง
☐ เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อโดยตรงหรือเพิ่มเติม

4. ความถูกต้อง/ทันสมัยของข้อมูล
☐ ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการ
☐ ไม่ถูกต้อง และไม่เป็นปัจจุบัน
☐ อื่นๆ

(ระบุ).....

5. สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด
☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

เนื่องจาก

6. ท่านได้รับความพึงพอใจจากการมาขอรับบริการมากน้อยเพียงใด

6.1 สถานที่
☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

เนื่องจาก.....

6.2 การให้บริการข้อมูล
☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย

เนื่องจาก

6.3 เจ้าหน้าที่

☐ มาก

☐ ปานกลาง

☐ น้อย

เนื่องจาก

7. ข้อมูลที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

คือ.....

8. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบแสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง หรือที่ตรงกับความคิดเห็นหรือที่ตรงกับ
ความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ประเภทของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร
() ข้าราชการ () รัฐวิสาหกิจ () อาจารย์/นักวิชาการ
() นักเรียน/นักศึกษา () ประชาชนทั่วไป () อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลข่าวสารที่ขอและ/หรือขอรับบริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว
- () นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตามมาตรา 7(4)
- () นโยบายแผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่กำลังดำเนินการ
- () คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิ หน้าที่ของเอกชน
- () สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างถึงในราชกิจจานุเบกษา
- () ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคา และสรุปผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง
- () มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมายหรือโดยมติคณะรัฐมนตรี
- () ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ เป็นการทั่วไป(เช่น แผ่นพับกระบวนการทำงาน รายงานวิชาการ เอกสารเผยแพร่ ไปสเตอร์ จุลสาร)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร					
2. ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
3. ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่(ความกระตือรือร้น ความสุภาพ อ่อนโยน การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล)					
5.ความสะอาด กสบบาย ความสะดวก และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ(ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)					
6.ภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร\

.....

.....

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์ : แบบแสดงความคิดเห็นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับการให้บริการของทางราชการ
การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบประเมินผลในครั้งนี้

โปรดส่งแบบสอบถามมาที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

63 ถนนพระรามเก้า ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทรศัพท์ 02-645-9000 ต่อ 6666 โทรสาร 02-645-6667

