

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์



ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ธนาคารอาคารสงเคราะห์

สายงานกลยุทธ์
ฝ่ายวิชาการ

คำนำ

คู่มือการให้บริการข้อมูลข่าวสารฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อให้บริการประชาชนให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) นี้มีเนื้อหาภายในเล่มบอกถึงขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าว จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงงานบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ

ฝ่ายวิชาการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
■ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ	1
- สรุปสาระสำคัญมาตรา 7 และมาตรา 9	3
■ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารธนาคารอาคารสงเคราะห์	5
■ วัตถุประสงค์	5
■ ขอบเขต	5
■ คำจำกัดความ	5
■ หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
■ ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบการปฏิบัติ	8
■ หน้าที่และหลักปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐในการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล	9
■ แผนผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ	11
■ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าว	12
■ แบบฟอร์มที่ใช้	13
- แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	14
- แบบคำขออุทธรณ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์	15
- แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	16
- แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการข้อมูลข่าวสาร	18
- แบบรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	20

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์เพื่อรับรอง “สิทธิได้รู้” (Right to Know) ของประชาชนหรือสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของรัฐ เพื่อประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง รวมทั้งมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ อันจะเป็นการส่งเสริมให้มีรัฐบาลที่บริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น

จากวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าวจึงได้กำหนดเป็นมาตรการเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และได้บัญญัติในมาตรา 9 ให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่ที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ”

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นสถานที่ที่หน่วยงานของรัฐจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเพื่อสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการเองได้ในเบื้องต้นสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณาเห็นว่า เพื่อไม่ให้เป็นการกระทบกับหน่วยงานของรัฐทั้งในด้านบุคลากร สถานที่และงบประมาณ จึงให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐที่ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดให้เป็นเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น ดังนั้น หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนกลาง คือ กรม หน่วยงานเทียบเท่าราชการส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จึงมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ความตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ได้ให้ความหมายคำจำกัดความที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สามารถให้ความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดีต้องคดีกระทำความผิด การประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

“คนต่างด้าว” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทยและไม่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย และนิติบุคคลดังต่อไปนี้

(1) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่มีทุนเกินครึ่งหนึ่งเป็นของคนต่างด้าว ใบหุ้นชนิดออกให้แก่ผู้ถือ ให้ถือว่าใบหุ้นนั้นคนต่างด้าวเป็นผู้ถือ

(2) สมาคมที่มีสมาชิกเกินครึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

(3) สมาคมหรือมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของคนต่างด้าว

(4) นิติบุคคลตาม (1) (2) (3) หรือนิติบุคคลอื่นใดที่มีผู้จัดการหรือกรรมการเกินครึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

นิติบุคคลตามวรรคหนึ่ง ถ้าเข้าไปเป็นผู้จัดการหรือกรรมการ สมาชิก หรือมีทุนในนิติบุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้จัดการหรือกรรมการ หรือสมาชิก หรือเจ้าของทุนดังกล่าวเป็นคนต่างด้าว



สรุปสาระสำคัญของมาตรา 7 และมาตรา 9 ตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารฯ

◎ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7 หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

- (1) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- (2) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (3) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- (4) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง
- (5) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด ข้อมูลข่าวสารใดที่ได้รับการจัดพิมพ์เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว ถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาโดยอ้างอิงถึงสิ่งพิมพ์นั้นก็ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติวรรคหนึ่งแล้ว

ให้หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เผยแพร่เพื่อขายหรือจำหน่ายจ่ายแจก ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นตามที่เห็นสมควร



๑ ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เป็นประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชน

ตรวจดูได้แก่

- 1) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน เช่น ผลการพิจารณาขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ผลการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งไม่อนุญาตตาม พ.ร.บ.สุราฯ เป็นต้น
- 2) นโยบายในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดของหน่วยงานของรัฐ เช่น นโยบายกระทรวง กรม จังหวัด เช่น นโยบายกระทรวงมหาดไทย นโยบายผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น
- 3) แผนงานโครงการและงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานต่างๆของรัฐ เช่น แผนยุทธศาสตร์จังหวัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการแผนแม่บทของหน่วยงานหรือแผนพัฒนาด้านต่างๆ ของปีทีดำเนินการที่กำหนดไว้ในแผน เป็นต้น
- 4) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน เช่น หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนในการขอรับบริการเรื่องต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ
- 5) สิ่งพิมพ์ที่มีการอ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งเป็นกรณีที่มีข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรรู้และมิได้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา เพียงแต่ได้อ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษา ก็จะต้องนำเอกสารที่อ้างถึงดังกล่าวมารวมไว้ให้ตรวจดู เช่น ประกาศคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพบัญชี
- 6) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น สัญญาการเดินรถประจำทาง การทำไม้ ทำเหมืองแร่/สัญญาให้ผลิตสุรา/สัญญาให้บริการโทรศัพท์ เป็นต้น
- 7) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรีทั้งนี้ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย
- 8) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด ได้แก่

- ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคาของหน่วยงานต่าง จะต้องนำมารวมไว้ให้ตรวจอย่างน้อย 1 ปีนับแต่วันลงนาม
- ผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งหน่วยงานของรัฐทุกแห่งจะต้องจัดทำสรุปผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำทุกเดือน แล้วนำมารวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้โดยสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างนี้ จะต้องระบุรายละเอียดอย่างน้อย คือ จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีใด มีผู้เข้าร่วมจัดซื้อจัดจ้างจำนวนกี่ราย เป็นใครบ้าง ผู้ใดได้รับการคัดเลือก ในวงเงินเท่าใด และสรุปเหตุผลที่คัดเลือกผู้รับจ้างรายดังกล่าวด้วย

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา 14 หรือ มาตรา 15 อยู่ด้วย ให้ลดหรือตัดทอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดู ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่สมควรหน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได ในการนี้ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นคนต่างด้าวจะมีสิทธิตามมาตรา 11 เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการขึ้นโดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ข้อมูลธนาคารอาคารสงเคราะห์” ตั้งอยู่ที่ 63 ถนนพระราม 9 เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 บริเวณประตูทางเข้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ โทรศัพท์ 02-645-9000 ต่อ 6666 โทรสาร 02-645-6667 เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

● วัตถุประสงค์ (Objective)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำงานของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ
4. เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการประสานงานและเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของจังหวัด สามารถใช้ในการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน

● ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการนี้ ครอบคลุมถึงสาระสำคัญตามข้อกำหนดข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน ผู้มารับบริการ รวมถึงแบบฟอร์มในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ

● คำจำกัดความ (Definition)

“ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของธนาคารอาคารสงเคราะห์

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า สิ่งที่มีสื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของธนาคารอาคารสงเคราะห์ตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ

“เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการเกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับ ดังนี้

บุคคลที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ฝ่าย/สาขา/สำนัก/ภาค/ศูนย์	- รับผิดชอบ พิจารณา ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ
2. คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์ แต่งตั้ง (คำสั่งที่ 86/2562 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562)	- กำหนดแนวทางในการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการ - กำหนดแนวนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารและนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ ประกาศกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดีและนำเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ - ทบทวนนโยบายการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของธนาคารอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวยังเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของธนาคาร และนำเสนอต่อผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ - กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางและคู่มือเกี่ยวกับการบริหาร การจัดระบบ การขอการอนุญาต การกำหนดค่าธรรมเนียม และการบริการข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปด้วยความระมัดระวัง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ประกาศกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติที่ดี - พิจารณาวินิจฉัยประเภทข้อมูลข่าวสารของธนาคารที่ต้องเปิดเผย หรือที่ไม่ต้องเปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของธนาคาร - พิจารณาวินิจฉัยประเภทข้อมูลข่าวสารของธนาคารที่ควรจัดเก็บไว้ที่ธนาคาร หรือหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 - ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นเกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารของธนาคารกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน - กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและวินิจฉัย การดำเนินการของธนาคารในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540 - รายงานผลการปฏิบัติงานต่อคณะกรรมการจัดการอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง - แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อปฏิบัติการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีอำนาจเชิญส่วนงานที่เกี่ยวข้องมาให้ข้อมูล และเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการได้ตามที่เห็นสมควร - ดำเนินงานอื่นใดที่เป็นหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์	1. บริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานฯ อย่างเป็นระบบ 2. จัดเก็บสถิติและสรุปผลการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานฯ 3. เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรและประชาชนทราบ 4. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ กำหนด 5. รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ 6. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด 7. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
---	--



ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ มีรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่ระบุตามข้างล่างนี้ จะทำให้การให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และที่สำคัญ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ /สำนักงานหรือองค์กรด้วย

การบริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ เดินทางต้อนรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และกล่าวคำต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส “สวัสดีค่ะ” / “สวัสดีครับ” และสอบถามเรื่องที่ต้องการติดต่อ ด้วยสำเนียงและท่าทางที่เป็นมิตร และเชิญที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ พร้อมให้บริการน้ำดื่มแก่ผู้มารับบริการ

2. รับเรื่องคำขอข้อมูลข่าวสารจากผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการ ซึ่งผู้เขียนต้องระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ในแบบฟอร์มการขอใช้บริการศูนย์ข้อมูลฯ ดังนี้

2.1 รายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ขอข้อมูล เช่น ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์(ถ้ามี) และวันที่ขอข้อมูล

2.2 รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล เช่น ชื่อเอกสารที่พอเข้าใจ วิธีต้องการได้ข้อมูล (ต้องการดู/ต้องการสำเนา) หรือ (ต้องการสำเนาที่มีการรับรองความถูกต้อง)

2.3 เหตุผลที่ขอใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ประการใด

3. กรณีเป็นข้อมูลทั่วไป สามารถให้บริการข้อมูลได้ทันทีโดยให้คำแนะนำการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน

3.1 แนะนำดัชนีการจัดเอกสารตามมาตรา

3.2 แนะนำตู้/ชั้นเอกสารการจัดเก็บข้อมูลตามดัชนี

3.3 แนะนำแฟ้มจัดเก็บเอกสาร ตามประเด็นที่ผู้ขอรับบริการต้องการขอข้อมูล*หากเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณี

3. จัดส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการ เช่น การให้ดูเอกสาร การสำเนาเอกสารให้

4. ให้ผู้ขอรับบริการกรอกแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

ข้อพึงปฏิบัติ

การบริการข้อมูลข่าวสาร ควรมุ่งเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

หน้าที่และหลักปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐ ในการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

การคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล เป็นหลักการสำคัญเรื่องหนึ่งที่มีการระบุไว้ในเหตุผลของการประกาศใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และยังถือได้ว่าเป็น การรองรับการคุ้มครองสิทธิของบุคคลในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียงหรือความเป็นอยู่ส่วนตัว กรณีที่จะมีการกล่าวหรือไขข่าวแพร่หลายอันเป็นการละเมิดหรือกระทบสิทธิส่วนบุคคลในครอบครัว ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 34 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐในทุกหน่วยงานต้องรับทราบถึงหลักปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล เพื่อจะได้ปฏิบัติได้ถูก ซึ่งพระราชบัญญัติมาตรา 23 ได้กำหนดหน้าที่และแนวปฏิบัติสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐไว้ ดังนี้

1. หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพียงพอที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่านั้น และยกเลิกการจัดให้มีระบบดังกล่าวเมื่อหมดความจำเป็น ข้อนี้เป็นการวางแผนคิดและการปฏิบัติที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีระบบรวบรวมข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลขึ้นและจะต้องพิจารณาเพื่อให้มีตามความจำเป็นที่จะต้องดำเนินงานและเป็นไปตามขอบเขตของวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้เท่านั้น รวมทั้งเมื่อหน่วยงานได้พิจารณาแล้วเห็นว่า วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายดังกล่าวที่กำหนดได้ยกเลิกแล้ว ระบบข้อมูลข่าวสารที่ดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวก็สมควรยกเลิกด้วย
2. การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของผู้ใด หน่วยงานของรัฐจะต้องพยายามเก็บจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง โดยเฉพาะในกรณีที่กระทบถึงประโยชน์ได้เสียโดยตรงของบุคคลนั้นข้อนี้เป็นการวางแผนปฏิบัติ เมื่อต้องมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้ถูกต้องสมบูรณ์ก็ควรต้องเก็บจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง เพราะเป็นผู้ที่รู้ถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตนเองเป็นอย่างดี เพื่อป้องกันไม่ให้ได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เพราะหากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องนำไปใช้ก็อาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของบุคคลผู้นั้นได้
3. ต้องตรวจสอบแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลในความรับผิดชอบให้ถูกต้องอยู่เสมอข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่จัดเก็บไว้อาจต้องมีการนำมาใช้เพื่อประกอบการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หากข้อมูลไม่ถูกต้องอาจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ จึงต้องตรวจสอบแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องอยู่เสมอด้วย
4. ต้องจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้มีการนำไปใช้โดยไม่เหมาะสมหรือเป็นผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูล การกำหนดให้มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยให้กับระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้นเนื่องจากในปัจจุบันการประมวลผลข้อมูลได้มีการนำเทคโนโลยีทางสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้สามารถประมวลผลได้จำนวนมากรวมทั้งสื่อสารทางเทคโนโลยีสามารถส่งผ่านข้อมูลกันได้ โดยง่ายจึงอาจเป็นไปได้ว่า อาจมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ในทางอื่นที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บซึ่งอาจทำให้เสียหายหรือเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลเกินสมควร เช่น การนำไปใช้เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการค้า เป็นต้น

5. จัดให้มีการพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล จำนวน 6 เรื่อง รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อมูลที่น่าไปพิมพ์นี้ให้ถูกต้องอยู่เสมอ (มาตรา 23 (3) คือ

5.1 ประเภทของบุคคลที่มีการเก็บข้อมูลไว้ การกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาว่ามีการเก็บข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลประเภทใดบ้าง เช่น เก็บข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการทุกระดับทุกคน ของลูกจ้างทุกคนที่ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

5.2 ประเภทของระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลหน่วยงานของรัฐต้องพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาว่ามีการจัดเก็บข้อมูลในระบบใด เช่น แฟ้มเอกสาร หรือเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5.3 ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ หน่วยงานของรัฐต้องพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่จัดเก็บไว้จะมีการนำไปใช้ในเรื่องใดกรณีใดบ้าง ซึ่งจะทำให้สามารถตรวจสอบในภายหลังได้ว่าการใช้นอกเหนือจากที่ประกาศไว้หรือไม่

5.4 วิธีการขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของเจ้าของข้อมูลเนื่องจากพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้รับรองสิทธิจากเจ้าของข้อมูลให้สามารถขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของตนเองที่หน่วยงานของรัฐจัดเก็บไว้ได้ ดังนั้นการกำหนดให้พิมพ์เรื่องนี้ในราชกิจจานุเบกษา จึงช่วยให้ผู้ที่ใช้สิทธินี้ได้รับทราบถึงวิธีการที่จะใช้สิทธิและเป็นหลักประกันว่าหน่วยงานของรัฐจะปฏิบัติต่อผู้ใช้สิทธิอย่างเท่าเทียมกัน

5.5 วิธีการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล ข้อกำหนดในข้อนี้ก็เช่นเดียวกับข้อที่ผ่านมา เนื่องจากพระราชบัญญัติรับรองสิทธิในการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของตนเองได้ การประกาศราชกิจจานุเบกษาจึงทำให้ทุกคนได้รับทราบหลักเกณฑ์หรือวิธีการที่ชัดเจนเหมือนกัน

5.6 แหล่งที่มาของข้อมูล เพื่อให้ทราบว่า ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่หน่วยงานจัดเก็บมาจากแหล่งใดบ้างมีความน่าเชื่อถือเพียงใด ผู้เกี่ยวข้องจึงอาจใช้สิทธิเพื่อขอตรวจสอบและขอให้แก้ไขได้

6. กรณีหน่วยงานของรัฐจัดเก็บข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลโดยตรงจากเจ้าของข้อมูลหน่วยงานของรัฐจะต้องถือปฏิบัติ ดังนี้

6.1 ต้องแจ้งถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลไปใช้ให้เจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้า หรือพร้อมกับการขอข้อมูล

6.2 ต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติว่าจะนำไปใช้กรณีใดบ้าง

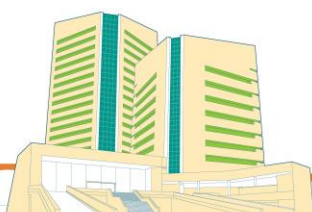
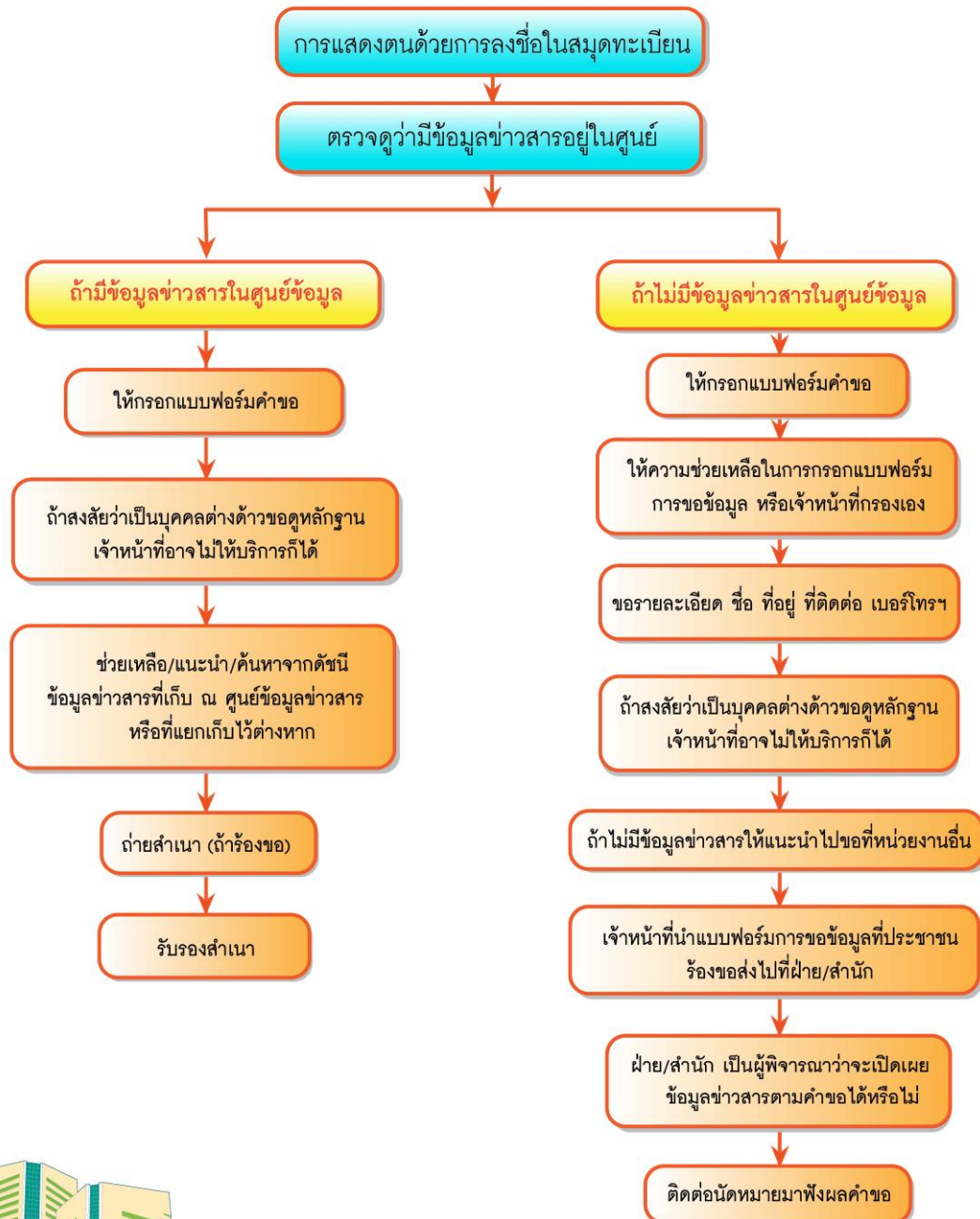
6.3 ต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบว่า การขอข้อมูลเป็นกรณีที่เจ้าของข้อมูลอาจให้ข้อมูลหรือไม่ให้ข้อมูลก็ได้ หรือเป็นกรณีที่กฎหมายบังคับต้องให้ข้อมูล

7. กรณีหน่วยงานของรัฐจะจัดส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐได้จัดเก็บไว้ไปยังที่ใดที่หนึ่งอันจะทำให้หรือมีโอกาสนำไปทราบบุคคลทั่วไปหรือข้อมูลข่าวสารนั้นได้และเป็นกรณีที่ไม่ใช่ข้อมูลตามลักษณะปกติตามที่หน่วยงานของรัฐได้เคยแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบ

แผนผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ



ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ธนาคารอาคารสงเคราะห์



ธนาคารอาคารสงเคราะห์
เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง

ธนาคารที่ดีที่สุด สำหรับการมี "บ้าน"

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โทร. 0-2202-6666 www.oic.go.th/INFOCENTER23/2372/



คำอธิบายแผนผังขั้นตอน

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

1. แนะนำให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้จัดทำเตรียมไว้เพื่อสืบค้นหาข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ
2. ช่วยเหลือ ในการให้คำแนะนำและค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน
3. หากมีการจัดแยกข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการประชาชนตรวจค้น จะต้องเก็บไว้ต่างหากและต้องให้คำแนะนำกับประชาชนว่าจะต้องไปติดต่อตรวจดูข้อมูลข่าวสารใด ณ ที่ใด อย่างไร ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก
4. ในกรณีที่สงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวมาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารมีสิทธิขอบัตรประจำตัวของผู้ที่เจ้าหน้าที่สงสัยว่าจะเป็นคนต่างด้าว ถ้าเป็นคนต่างด้าวจะไม่ให้บริการก็ได้ แต่เจ้าหน้าที่จะขอให้ประชาชนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนโดยพำเพ็ญ หรือโดยไม่มีเหตุผลสงสัยไม่ได้เพราะเป็นการสร้างภาระให้กับประชาชนเกินควร
- *5. เมื่อประชาชนขอถ่ายสำเนาเอกสารที่ขอตรวจดูเจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายสำเนาให้โดยคิดค่าธรรมเนียม ตามคู่มือการใช้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ หนาควรอาคารสงเคราะห์

* คู่มือประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีค่าธรรมเนียมของข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 7 พฤษภาคม 2542 เพิ่มเติม

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้ออกแบบหรือจัดทำแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ และให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบทบาทภารกิจของหน่วยงานได้ ประกอบด้วย

1. แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ
2. แบบคำขออนุทธรณ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารขอราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
4. แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการข้อมูลข่าวสาร
5. แบบรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

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. ค้นพบข้อมูลข่าวสารและให้บริการแล้วได้รับเงินค่าธรรมเนียมและออกใบเสร็จรับเงินให้เรียบร้อยแล้ว จำนวนเงิน บาท ☐ 4. ค้นแล้วเป็นเอกสารของฝ่าย/สำนัก เรียน ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก..... เพื่อโปรดดำเนินการ	คำสั่งผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก..... ☐ ค้นไม่พบข้อมูลข่าวสาร ☐ อนุมัติให้ดำเนินการ ☐ ไม่อนุมัติ เหตุผล
ลงชื่อ พนักงานบริการข้อมูลฯ (.....)/...../.....	ลงชื่อ ผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก (.....)/...../.....
แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำร้องทราบแล้ว ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ ทางจดหมายลงทะเบียน ☐ อื่นๆ ลงชื่อ พนักงาน (.....)/...../.....	ผู้ยื่นคำร้องมีความประสงค์ ☐ ขออุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารฯ ลงชื่อ ยื่นคำร้อง (.....)/...../.....
ผู้ยื่นคำร้องได้รับเอกสาร/ทราบผลการพิจารณาของธนาคาร แล้ว ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง/...../.....	

แบบคำขออุทธรณ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์

แบบคำขออุทธรณ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการในธนาคารอาคารสงเคราะห์

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.....	
ได้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของธนาคารฯ ที่ฝ่าย/สำนัก..... เมื่อวันที่ เดือน..... พ.ศ.....	
แต่ไม่ได้รับอนุมัติให้เข้าตรวจดูหรือคัดคว้าข้อมูลตามที่ร้องขอตามรายละเอียดดังนี้	
เรื่อง.....	
.....	
ซึ่งข้าพเจ้าเห็นว่า เป็นสิทธิอันชอบธรรมตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่พึงได้รับบริการจากธนาคาร	
ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐ ที่ต้องให้บริการแก่ข้าพเจ้าตามที่ร้องขอ ข้าพเจ้าจึงขออุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ	
ในธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อให้ธนาคารอนุมัติให้ข้าพเจ้าสามารถดำเนินการได้ดังนี้	
[] ขอตระจุก [] ขอดันคว้า	
[] ขอสำเนาข่าวสาร เรื่อง..... จำนวน..... หน้า	
[] ขอสำเนาข่าวสารที่มีผู้รับรอง เรื่อง..... จำนวน..... หน้า	
ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง	
สำหรับพนักงานธนาคาร	
พนักงานบริการข้อมูลข่าวสารฯ	คำสั่ง คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารฯ
เรียน คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารฯ	[] อนุมัติให้ดำเนินการ [] ไม่อนุมัติ
ผ่าน เลขานุการคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร	เหตุผล.....
(ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบ)	
เห็นควรส่งให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณา	
ลงชื่อ.....พนักงานบริการข้อมูลฯ	ลงชื่อ..... เลขานุการคณะกรรมการฯ
(.....)	(.....)
...../...../.....	/...../.....
แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำร้องทราบแล้ว	ผู้ยื่นคำร้องได้รับเอกสาร/ทราบผลการพิจารณาของธนาคาร แล้ว
[] ทางโทรศัพท์ [] ทางจดหมายลงทะเบียน	[] รับเอกสารแล้ว [] รับทราบ
[] อื่นๆ.....	
ลงชื่อ.....พนักงาน	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. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

อื่นๆ

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบแสดงความคิดเห็น

กลุ่มสายงานกลยุทธ์
ฝ่ายวิชาการ

**แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ธนาคารอาคารสงเคราะห์**

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริง หรือที่ตรงกับความคิดเห็นหรือที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

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 รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว
- () 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.ความสะอาดสบาย ความสะอาด และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ(ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร)					
6.ภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม					

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

แบบรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ช่วง..... พ.ศ.

สถิติการให้บริการ

รายการ	จำนวน
จำนวนผู้มาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร (ราย)	
จำนวนการปฏิเสธการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (ราย/เรื่อง)	
จำนวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล (ครั้ง/เรื่อง)	

2. สาเหตุที่มีการปฏิเสธการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เนื่องจาก

- 2.1.....
- 2.2.....
- 2.3.....

3. กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร (กรุณาระบุเรื่องที่มีการร้องเรียน)

- 3.1.....
- 3.1.....
- 3.2.....

4. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร (รอบ 1 เดือน)

- 4.1 เพศ ชายคน หญิง คน
- อาชีพ ข้าราชการคน พนักงานรัฐวิสาหกิจ คน
- ลูกจ้างภาครัฐ..... คน อื่นๆคน ระบุ.....
- 4.2 ข้อมูลที่ท่านต้องการมีให้ท่านหรือไม่ มี คน มีแต่ไม่ครบ คน ไม่มี คน
- เจ้าหน้าที่จะรับจัดหาให้ภายหลัง คน
- เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อเพิ่ม.....คน
- 4.3 ความถูกต้อง/ทันสมัยของข้อมูล
- มากคน ปานกลาง คน น้อย คน ไม่ถูกต้อง คน
- ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการ คน
- ไม่ถูกต้อง และไม่ปัจจุบัน คน
- 4.4 สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด
- มาก16..... คน ปานกลาง คน น้อย คน

4.5 ท่านได้รับความพึงพอใจจากการมาขอรับบริการมากน้อยเพียงใด

- 1.) สถานที่ มาก..... คน ปานกลางคน น้อยคน
2.) การให้บริการ มาก..... คน ปานกลางคน น้อยคน
3.) เจ้าหน้าที่ มาก คน ปานกลางคน น้อยคน

4.6 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1.).....
2.).....
3.).....

5. การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการ/หน่วยงาน

- 1.).....
2.).....
3.).....
4.).....
5.).....

6. ส่วนราชการ/หน่วยงานของท่าน เคยได้รับการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลจาก สำนักงาน
คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) / สำนักงาน ก.พ.ร. หรือไม่

☐ เคย (ระบุ วัน/เดือน/ปี) ☐ ไม่เคย

(ลงชื่อ)..... ผู้รายงาน
(.....)
ตำแหน่ง
วัน/เดือน/ปี.....



รอส
G H BANK

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

