

	คู่มือการปฏิบัติงาน	เลขที่เอกสาร
	เรื่อง : การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ	แก้ไขครั้งที่ ๒
	หน่วยงาน : กองกลาง	หน้าที่ ๑/๖

๑. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ ให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ห้องสมุดกระทรวงพาณิชย์ ชั้น ๓ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นสถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์และประชาชนทั่วไป

๒. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมการปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ และทาง Website : www.moc.go.th ซึ่งได้มีการปรับปรุงรูปแบบใหม่เพื่อให้สามารถหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวกกว่าการไปรับบริการ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ห้องสมุดกระทรวงพาณิชย์ ชั้น ๓ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

๓. คำจำกัดความ

การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ หมายถึง การให้บริการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง และกระทรวงพาณิชย์ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือสามารถสืบค้นได้จาก Website กระทรวงพาณิชย์ www.moc.go.th โดยเลือกที่แบนเนอร์ “พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร” หรือ Website : www.ops.go.th เลือกที่แบนเนอร์ “ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร”



๔. ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองกลาง

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ/ชำนาญการ

เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์

ผู้กำกับดูแลศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ผู้รับผิดชอบศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

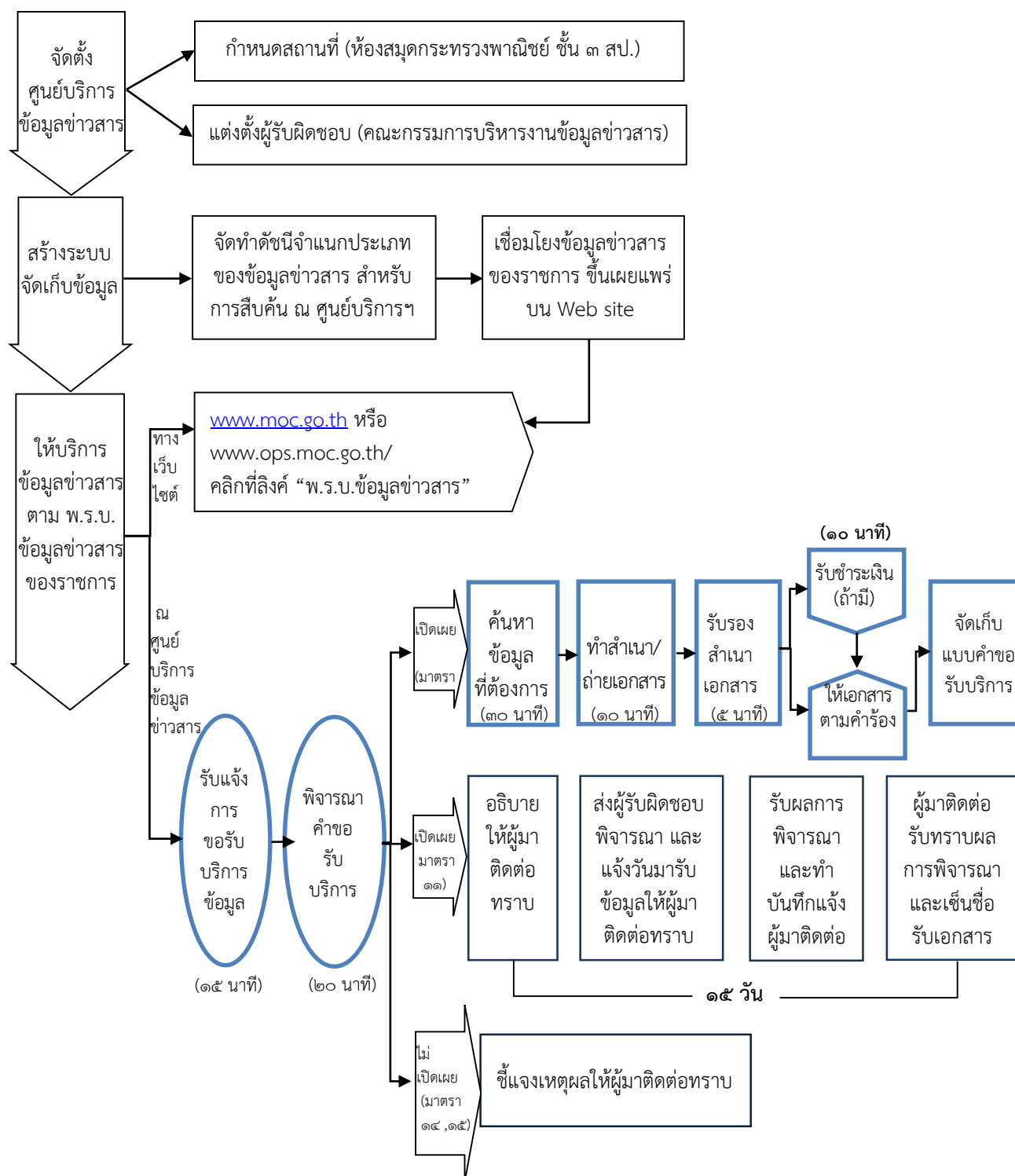
เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ช่วยปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

กิจกรรม	เป้าหมายของกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ	เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐	ผู้อำนวยการกองกลาง
ให้คำปรึกษาแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร	เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
รับแจ้งการขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร/พิจารณาคำขอรับบริการ	เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการฯ	เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้คำแนะนำในการค้นหาข้อมูล/เอกสาร	เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ/ เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์
รับรองสำเนา	ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ /เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ
ชำระเงิน (ถ้ามี)	ตามข้อกำหนด พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร	เจ้าหน้าที่การเงิน
จัดเก็บแบบคำขอรับบริการ	เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง/จัดทำสถิติ	เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ

๕. ระเบียบ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ แผนผังการปฏิบัติงาน



หมายเหตุ : เวลาในการให้บริการอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ขึ้นอยู่กับข้อมูลจากผู้มาติดต่อต้องการ

๕.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๒.๑ กรณีข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้ ตามมาตรา ๗ และมาตรา ๘

๑) รับแจ้งความจำนงค์/กรอกข้อมูลในแบบคำขอ

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารชี้แจงขั้นตอนให้ผู้มาติดต่อทราบพร้อมทั้งแนะนำให้ผู้มาขอรับบริการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่จัดเตรียมไว้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ เมื่อพบข้อมูลที่ต้องการ ให้ผู้มาติดต่อกรอกข้อมูลในแบบคำขอ โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติส่วนตัว เช่น ชื่อ - นามสกุล อายุ สัญชาติ อาชีพ ตำแหน่ง สถานที่ทำงาน ที่อยู่ปัจจุบัน และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งแจ้งความจำนงค์ถึงรูปแบบในการขอรับบริการ เช่น ขอตรวจดู ตรวจค้นหรือขอสำเนา

๒) พิจารณาแบบคำขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารตรวจสอบความถูกต้องของแบบคำขอ และรูปแบบของการใช้บริการ เช่น รายละเอียดชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อ เรื่องและเหตุผลที่ต้องการข้อมูลนั้น ๆ ในกรณีที่สงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวมาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาจขอคุุบัตรประชาชนของผู้ที่มาขอรับบริการก่อนให้บริการยอมได้ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ผู้มาขอรับบริการให้เปิดดูข้อมูลทาง Website : www.moc.go.th อีกทางเลือกหนึ่ง ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่า มีข้อมูลที่สามารถ Link จาก Website : www.moc.go.th หรือหน่วยงานกรมต่าง ๆ / อกส. และหน่วยงานภายนอกได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งทางศูนย์ฯ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้คอยบริการให้กับผู้มาขอรับบริการจำนวน ๖ เครื่อง

๓) ค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการค้นหาหนังสือหรือข้อมูลจากผู้มาขอรับบริการต้องการ จากดัชนีข้อมูลที่ทางศูนย์บริการได้จัดเตรียมไว้ โดยตรวจสอบได้จาก รหัสแฟ้ม สถานที่จัดเก็บ หรือ เว็บไซต์ ในกรณีที่ผู้มาใช้บริการหลายคนในคราวเดียวกัน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ห้องสมุด ชั้น ๓ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ จะแจ้งให้ กองกลาง ซึ่งดูแลศูนย์ฯ และห้องสมุด ให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปช่วยให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้มาขอรับบริการเป็นหลัก

๔) ทำสำเนา/ถ่ายเอกสาร

เมื่อผู้มาขอรับบริการค้นหาหนังสือหรือข้อมูลจากศูนย์ฯ เรียบร้อยแล้ว จะนำหนังสือหรือข้อมูลมาให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เพื่อบอกความต้องการของข้อมูลนั้น เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะนำไปถ่ายสำเนาที่ห้องกองกลาง ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลศูนย์ฯ โดยคิดค่าธรรมเนียมตามที่ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารกำหนดไว้ ดังนี้

- ขนาดกระดาษ A ๔	หน้าละไม่เกิน ๑.๐๐ บาท
- ขนาดกระดาษ F ๑๔	หน้าละไม่เกิน ๑.๕๐ บาท
- ขนาดกระดาษ B ๔	หน้าละไม่เกิน ๒.๐๐ บาท
- ขนาดกระดาษ A ๓	หน้าละไม่เกิน ๓.๐๐ บาท
- ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว A ๒	หน้าละไม่เกิน ๘.๐๐ บาท
- ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว A ๑	หน้าละไม่เกิน ๑๕.๐๐ บาท
- ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว A ๐	หน้าละไม่เกิน ๓๐.๐๐ บาท

๕) รับรองสำเนา

หากผู้มาติดต่อต้องการให้รับรองสำเนา เจ้าหน้าที่จะคิดค่าธรรมเนียมอัตราค่ารับรองไม่เกิน ๕ บาท

๖) ชำระเงิน (ถ้ามี)

กรณีที่มีการชำระเงิน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะแนะนำผู้มาขอรับบริการให้ไปชำระเงินที่กองคลัง ชั้น ๓ สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ แล้วนำไปเสร็จที่ได้มายื่นต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการเพื่อขอรับข้อมูล

๗) ส่งเอกสารและจัดเก็บแบบคำขอรับบริการ

ให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนลงลายมือชื่อเพื่อรับข้อมูล

๘) จัดเก็บแบบคำขอรับบริการ

หลังจากให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการแล้ว เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จัดเก็บแบบคำขอรับบริการ รวบรวมเข้าแฟ้ม เพื่อจัดทำเป็นสถิติต่อไป

๕.๒.๒ กรณีข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ตามมาตรา ๑๑

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ซึ่งแจ้งเหตุผลให้ผู้มาติดต่อทราบ กรณีที่ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลได้ หากผู้มาติดต่อ ยืนยันความต้องการเดิม เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องให้ผู้กำกับดูแลทราบ

๒) ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารงานข้อมูลข่าวสาร ตามระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๙ พิจารณา และแจ้งกำหนดวันในการมารับข้อมูล

๓) เมื่อคณะกรรมการฯ ส่งผลการพิจารณาแล้ว ผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ ทำบันทึกแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบ

๔) ผู้มาติดต่อรับทราบผลการพิจารณาและเซ็นชื่อรับเอกสาร

๕.๒.๓ กรณีข้อมูลข่าวสารที่มีให้เปิดเผย ตามมาตรา ๑๔ และ มาตรา ๑๕

เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ซึ่งแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบเหตุผลของการห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูล ตามข้อกำหนดใน พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๖. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

๖.๑ ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาขอรับบริการภายใน ๑ ชั่วโมง (อาจใช้เวลาต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ ต้องการ) หลังรับคำร้อง กรณีแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับการขอข้อมูลได้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน

๖.๒ แนวทางการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๗. ระบบติดตามประเมินผล

๗.๑ มีการบันทึกจำนวนครั้งที่มีการค้นหาข้อมูลผิด เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการทำงานทุกเดือน

๗.๒ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๑ ครั้ง/ปี และนำข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุงในกระบวนการทำงาน

๘. เอกสารอ้างอิง

๘.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๘.๒ ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๙

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบคำขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

แบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

สำหรับผู้ขอรับบริการ	
(สำหรับเจ้าหน้าที่) รับที่..... วันที่.....เดือน.....ปี..... เวลา.....	เขียนที่..... วันที่.....
ข้าพเจ้า () นาย () นาง () นางสาว..... บัตรประจำตัว () ประชาชน () ข้าราชการ () พนักงานองค์กรของรัฐ () นักศึกษา () บัตรที่ทางราชการออกให้.....เลขที่..... อาชีพ () ข้าราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ () ข้าราชการการเมือง () พนักงานบริษัท () สื่อมวลชน () นักเรียน / นักศึกษา () รับจ้าง () อื่น ๆ.....(ระบุ).....	
ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่.....ตรอก/ซอย.....ถนน..... ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอ () ตรวจสอบข้อมูล () ขอสำเนา (เสียค่าใช้จ่าย) () ขอสำเนาผู้รับรอง (เสียค่าใช้จ่าย) ข้อมูลข่าวสารของกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง..... เพื่อ..... ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายินยอมชำระค่าธรรมเนียม (ถ้ามี) ตามอัตราที่กำหนด ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ	
สำหรับเจ้าหน้าที่	
๓. เรียบ..... () เห็นควรดำเนินการ () ไม่สามารถดำเนินการได้ เหตุผล..... ลงชื่อ.....ผู้รับคำขอ (.....) ตำแหน่ง...../...../..... คำสั่ง () อนุญาต () ไม่อนุญาต ลงชื่อ.....ผู้อนุญาต (.....) ตำแหน่ง...../...../..... หมายเหตุ : ผู้มีอำนาจในการอนุญาตต้องเป็นข้าราชการ ระดับชำนาญการขึ้นไป	๒. เรียบ.....ผู้ขอรับบริการ ผลการปฏิบัติ () มีข้อมูลข่าวสาร และให้บริการแล้ว () ได้รับค่าธรรมเนียม เป็นเงิน.....บาท () ไม่มีข้อมูลข่าวสารที่ขอรับบริการ () ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้ เหตุผลตาม ๓. () อื่น ๆ..... ลงชื่อ.....ผู้ให้บริการ (.....)/...../..... ๓. ได้รับบริการ หรือข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ระดับความพึงพอใจ () ๕=ดีเยี่ยม () ๔=ดี () ๓=ปานกลาง () ๒=ควรปรับปรุง () ๑=ต้องปรับปรุง ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ (.....)/...../.....

หมายเหตุ : การคิดค่าธรรมเนียม

๑. ค่าธรรมเนียมการทำสำเนาโดยเครื่องถ่ายเอกสารที่หน่วยงานของรัฐสามารถกำหนดได้ โดยไม่ถือว่าคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ให้ความเห็นชอบแล้ว คือ อัตราดังนี้

(๑) ขนาดกระดาษ A ๔	หน้าละไม่เกิน ๑	บาท
(๒) ขนาดกระดาษ F ๑๔	หน้าละไม่เกิน ๑.๕๐	บาท
(๓) ขนาดกระดาษ B ๔	หน้าละไม่เกิน ๒	บาท
(๔) ขนาดกระดาษ A ๓	หน้าละไม่เกิน ๓	บาท
(๕) ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว A ๒	หน้าละไม่เกิน ๘	บาท
(๖) ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว A ๑	หน้าละไม่เกิน ๑๕	บาท
(๗) ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว A ๐	หน้าละไม่เกิน ๓๐	บาท

๒. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการให้คำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ถือว่าคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ให้ความเห็นชอบ ให้คิดอัตรา คำรับรองละไม่เกิน ๕ บาท

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น”