

คู่มือการปฏิบัติงาน
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม

คำนำ

คู่มือการให้บริการข้อมูลข่าวสารฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ จะต้องมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการภายในหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ ภายใต้สิทธิและหน้าที่ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และ 2550 และเป็นการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL) โดยเนื้อหาภายในเล่มจะบอกถึงขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าว ซึ่งในการจัดทำครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ / คู่มือ / เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้อ้างอิงไว้ที่เอกสารอ้างอิงแล้ว และในการนี้ ผู้จัดทำพร้อมที่จะรับข้อติชมข้อเสนอแนะเพื่อใช้พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วมต่อไป

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	หน้า
■ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสาร	1
■ วัตถุประสงค์	4
■ ขอบเขต	5
■ คำจำกัดความ	5
■ หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
■ ระเบียบปฏิบัติ (ขั้นตอน)	7
■ เอกสารอ้างอิง	11
■ แบบฟอร์มที่ใช้	12

คู่มือการปฏิบัติงาน

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

■ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสาร

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 เป็นกฎหมายที่เกิดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์เพื่อรับรอง “สิทธิได้รู้” (Right to Know) ของประชาชนหรือสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการของรัฐ เพื่อประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง รวมทั้งมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารและการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ อันจะเป็นการส่งเสริมให้มีรัฐบาลที่บริหารบ้านเมืองอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นไป เพื่อประโยชน์ของประชาชนมากยิ่งขึ้น

จากวัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าว จึงได้กำหนดเป็นมาตรการเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ และได้บัญญัติในมาตรา 9 ให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ประกอบกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่ที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร”

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เป็นสถานที่ที่หน่วยงานของรัฐจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเพื่อสามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารของราชการเองได้ ในเบื้องต้นสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการพิจารณาเห็นว่า เพื่อไม่ให้เป็นการระกกับหน่วยงานของรัฐทั้งในด้านบุคลากร สถานที่และงบประมาณ จึงให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐที่ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารกำหนดให้เป็นเฉพาะหน่วยงานของรัฐที่เป็นนิติบุคคลเท่านั้น ดังนั้น หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนกลาง คือ กรม หน่วยงานเทียบเท่าราชการส่วนภูมิภาค คือ จังหวัด และราชการส่วนท้องถิ่น คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา จึงมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สรุปได้ดังนี้

1. สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

1.1 จัดตั้งภายในสำนักงาน โดยจัดเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารในห้องใดห้องหนึ่งเป็นสัดส่วน แต่ถ้ามีพื้นที่น้อยจัดเป็นห้องไม่ได้ ให้จัดเป็นมุมหนึ่งของห้องในสำนักงานนั้น ซึ่งถ้าไม่สามารถเก็บ

ข้อมูลข่าวสารไว้ได้ทั้งหมดในที่เดียวก็สามารถแยกเก็บไว้ต่างหากได้ แต่ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้ขอตรวจข้อมูลข่าวสารประกอบด้วย

1.2 จัดตั้งภายนอกสำนักงาน โดยจัดในห้องสมุดของหน่วยงานอื่นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงได้ทั้งนี้ ควรจัดทำป้ายชื่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ (ชื่อหน่วยงาน) ติดไว้ด้วย

2. การมอบหมายหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

หน่วยงานของรัฐแต่ละแห่ง ควรมอบหมายหน่วยงานย่อยเพียงหน่วยงานเดียวขึ้นมารับผิดชอบ การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรแบ่งกระจายออกไปตามหน่วยงานต่างๆ และควรมีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นรับผิดชอบโดยตรง

3. วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ควรจัดให้มีตู้ หรือชั้น และแฟ้มสำหรับใช้จัดเก็บเอกสารและดัชนีของข้อมูลที่จัดเก็บ โต๊ะและเก้าอี้ สำหรับผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร

4. การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

4.1 ระบบการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร

- จำแนกข้อมูลตามหน่วยงานในสังกัดและหมายเลข (รหัส) ประจำข้อมูลข่าวสารนั้น
- ให้แต่ละหน่วยงานแยกข้อมูลออกเป็นหมวด/เรื่องตามมาตรา 9(1)-(8) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 จัดตั้งเป็นแฟ้ม
- ภายในหมวด / เรื่องให้จัดลำดับตัวอักษรของเรื่องภายในแต่ละแฟ้ม



- ในแฟ้มควรจัดทำบัตรนำค้นประเภทข้อมูลข่าวสารและหมวด / เรื่องข้อมูล

ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9

ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เป็นประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดู ได้แก่

- 1) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน เช่น ผลการพิจารณาขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ผลการพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งไม่อนุญาตตาม พ.ร.บ.สุราฯ เป็นต้น
- 2) นโยบายในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดของหน่วยงานของรัฐ เช่น นโยบายกระทรวง กรม จังหวัด เช่น นโยบายกระทรวงมหาดไทย นโยบายผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นต้น
- 3) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น แผนยุทธศาสตร์จังหวัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ แผนแม่บทของหน่วยงาน หรือแผนพัฒนาด้านต่างๆ ของปีที่กำหนดไว้ในแผน เป็นต้น
- 4) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน เช่น หลักเกณฑ์หรือขั้นตอนในการขอรับบริการเรื่องต่างๆ จากหน่วยงานของรัฐ
- 5) สิ่งพิมพ์ที่มีการอ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งเป็นกรณีที่มีข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรรู้และมีได้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา เพียงแต่ได้อ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษา ก็จะต้องนำเอกสารที่อ้างอิงดังกล่าวมารวมไว้ให้ตรวจดู เช่น ประกาศคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพบัญชี
- 6) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญา ร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ เช่น สัญญาการเดินรถประจำทาง การทำไม้ ทำเหมืองแร่ /สัญญาให้ผลิตสุรา /สัญญาให้บริการโทรศัพท์ เป็นต้น
- 7) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรีทั้งนี้ให้ระบุรายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย
- 8) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด ได้แก่
 - ประกาศประกวดราคา ประกาศสอบราคาของหน่วยงานต่าง จะต้องนำมารวมไว้ให้ตรวจอย่างน้อย 1 ปี นับแต่วันลงนาม
 - ผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งหน่วยงานของรัฐทุกแห่งจะต้องจัดทำสรุปผลการพิจารณาจัดซื้อจัดจ้างเป็นประจำทุกเดือน แล้วนำมารวมไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ โดยสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างนี้ จะต้องระบุรายละเอียดอย่างน้อย คือ จัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีใด มีผู้เข้าร่วมจัดซื้อจัดจ้างจำนวนกี่ราย เป็นใครบ้าง ผู้ใดได้รับการคัดเลือก ในวงเงินเท่าใด และสรุปเหตุผลที่คัดเลือกผู้รับจ้างรายดังกล่าวด้วย

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา 14 หรือ มาตรา 15 อยู่ด้วย ให้ลดหรือตัดตอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการ

เปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจสอบขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่สมควรหน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้ ในการนี้ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น คนต่างด้าวจะมีสิทธิตามมาตรานี้เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม

ปัจจุบันตำบลห้วยร่วม ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของตำบล โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม” ตั้งอยู่ที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม อำเภอดงเจริญ จังหวัดพิจิตร 66210 โทร./โทรสาร 056-905649

โดยมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

วัตถุประสงค์

● วัตถุประสงค์ (Objective)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีวัตถุประสงค์ดังนี้.-

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม หรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติถูกต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ
4. เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการประสานงานและเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของตำบล สามารถใช้ในการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน
6. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐอื่นๆ

ขอบเขต

● ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารนี้ ครอบคลุมถึงสาระสำคัญตามข้อกำหนดข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงแบบฟอร์มในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสาร

คำจำกัดความ

● คำจำกัดความ (Definition)

ข้อมูลข่าวสาร หมายความว่า สิ่งที่มีสื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

ข้อมูลข่าวสารของราชการ หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่เป็น “สิ่งเฉพาะตัว” ของบุคคล ไม่ว่าในแง่มุมใด เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติการทำงาน ประวัติอาชญากรรม เป็นต้น

หน่วยงานของรัฐ หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

● หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับ ดังนี้.-

บุคคลที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม 2. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วม	1. กำกับดูแล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสาร 2. รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วมให้เป็นไปอย่างเคร่งครัด 1. รวบรวมข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามมาตรา 9 แห่งพ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ไว้ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยร่วมอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน... 2. จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารที่ส่วนราชการส่งมาให้ โดยมีรายละเอียดเพียงพอที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว 3. จัดทำทะเบียนสำหรับผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารที่ติดตั้งไว้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการ รวมทั้งจัดเก็บสถิติ และสรุปผลการมาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

ระเบียบปฏิบัติ (ขั้นตอน)

ขั้นตอนการปฏิบัติหรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ที่ระบุตามข้างล่างนี้ จะทำให้การให้บริการแก่ผู้มารับบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และที่สำคัญ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่/สำนักงานหรือองค์กร ด้วย

การบริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สามารถดำเนินการได้ ดังนี้-

1. รับเรื่องคำขอข้อมูลข่าวสารจากผู้รับบริการ ณ จุดรับบริการ ซึ่งผู้เขียน ต้องระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ดังนี้

1.1 รายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ขอข้อมูล เช่น ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) และวันที่ขอข้อมูล

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

1.3 เหตุผลที่ขอข้อมูล

2. หากเป็นข้อมูลทั่วไป สามารถให้บริการข้อมูลได้ทันที หากเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณี

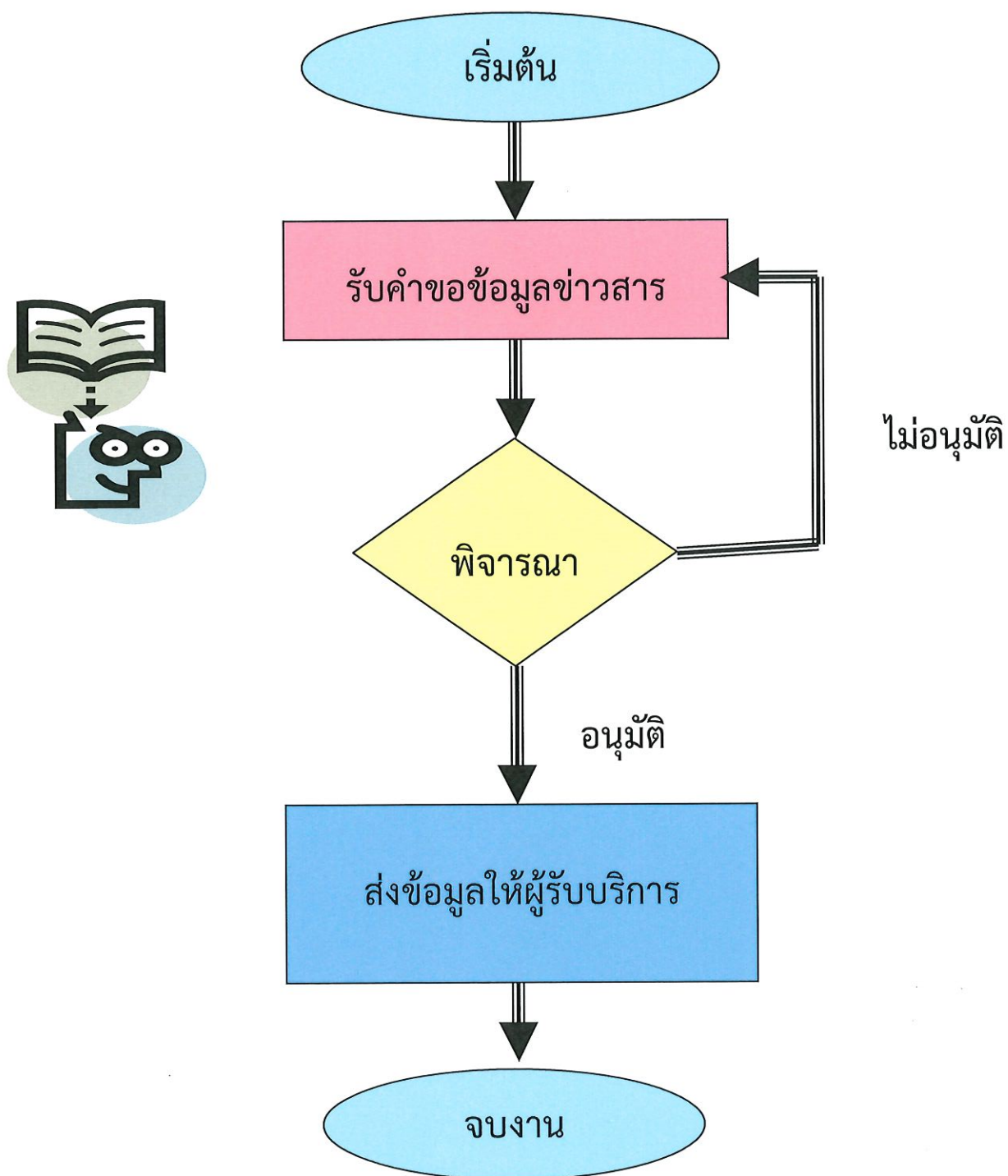
3. จัดส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการ

ข้อพึงปฏิบัติ

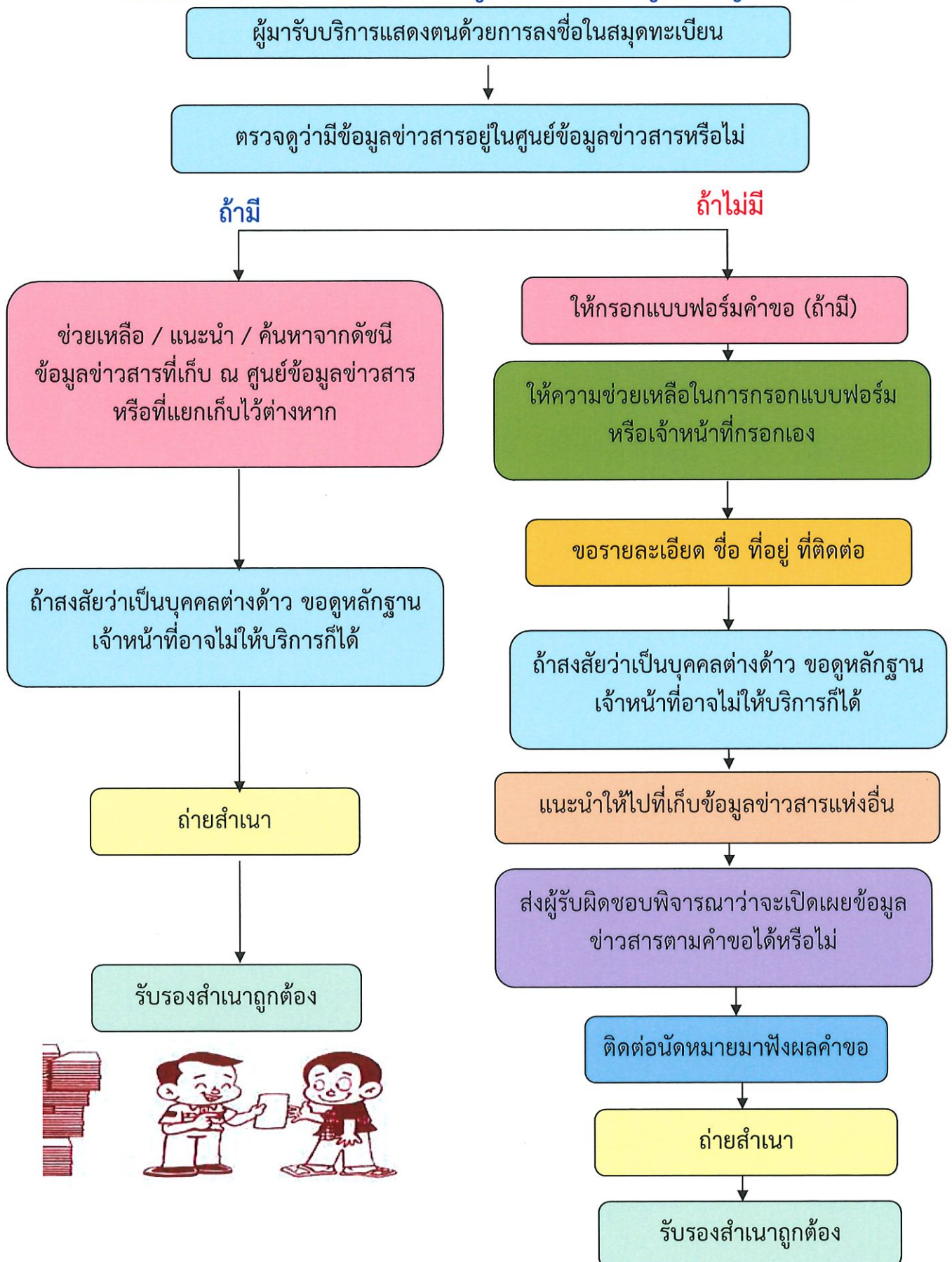
การบริการข้อมูลข่าวสาร ควรมุ่งเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

Work Flow กระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



แผนผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร



คำอธิบายแผนผังขั้นตอน

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

1. แนะนำให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้จัดทำเตรียมไว้เพื่อสืบค้นหาข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ
 2. ช่วยเหลือ ในการให้คำแนะนำและค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน
 3. หากมีการจัดแยกข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการประชาชนตรวจค้น จะต้องเก็บไว้ต่างหาก และต้องให้คำแนะนำกับประชาชนว่าต้องไปติดต่อตรวจดูข้อมูลข่าวสารใด ณ ที่ใด อย่างไร ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก
 4. ในกรณีที่สงสัยว่าเป็นคนต่างด้าวมาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีสิทธิขอบัตรประจำตัวของผู้ที่เจ้าหน้าที่สงสัยว่าจะเป็นคนต่างด้าว ถ้าเป็นคนต่างด้าวจะไม่ให้บริการก็ได้ แต่เจ้าหน้าที่จะขอให้ประชาชนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนโดยพำเพ็ญหรือโดยไม่มีเหตุสงสัยไม่ได้ เพราะเป็นการสร้างภาระให้กับประชาชนเกินควร
 - *5. เมื่อประชาชนขอถ่ายสำเนาเอกสารที่ขอตรวจดู เจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายสำเนาให้ โดยคิดค่าธรรมเนียม เช่น ขนาดกระดาษ A4 หน้าละไม่เกิน 1 บาท ขนาดกระดาษ F4 หน้าละไม่เกิน 1.50 บาท เป็นต้น
 - *6. หากประชาชนต้องการให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะคิดค่าธรรมเนียมอัตรารับรองละไม่เกิน 5 บาท
- อนึ่ง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยด้วย

* ดูประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 7 พฤษภาคม 2542
เพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

• เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
2. ประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
 - 2.1 ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดพิมพ์หรือจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการที่เกิดขึ้นก่อนวันที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ใช้บังคับ
 - 2.2 ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู
 - 2.3 ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 7 พฤษภาคม 2542 เรื่อง การเรียกค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ
 - 2.4 ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 21 ตุลาคม 2542 เรื่อง กำหนดให้ประกาศประกวดราคาและประกาศสอบราคาของหน่วยงานของรัฐที่หัวหน้าส่วนราชการลงนามแล้วเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามมาตรา 9(8) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
 - 2.5 ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2543 เรื่อง กำหนดให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับผลพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานของรัฐเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามมาตรา 9(8) แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

อนาคต. หัวใจร่วมได้ออกแบบหรือจัดทำแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารส่วนตำบลเข้าร่วม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ และให้ปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารหน่วยงานของรัฐอื่นๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบทบาทภารกิจของหน่วยงานได้

ทะเบียนผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ

.....
ส่วนราชการ/หน่วยงาน

ประจำเดือน.....

[illegible]

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

สำหรับเจ้าหน้าที่

รับที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี

อาชีพ..... สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์..... หมายเลขโทรสาร.....

มีความประสงค์ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

โดย ☐ ขอตรวจดู ☐ ขอคัดสำเนา ☐ ขอคัดสำเนาที่มีค่ารับรองถูกต้อง

ในเรื่องต่อไปนี้

๑.

๒.

๓.

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

คำสั่ง

☐ อนุญาต☐ ไม่อาจดำเนินการได้ เนื่องจาก☐ คำขอไม่ชัดเจน☐ ไม่มีข้อมูล☐ ไม่อนุญาต เนื่องจาก☐ ขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร☐ อาจเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์☐ เปิดเผยไม่ได้ตามมาตรา ๑๕ เนื่องจาก.....

หากท่านไม่เห็นด้วยกับคำสั่งนี้ ท่านมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ทราบคำสั่งนี้

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

☐ ได้ส่งข้อมูลข่าวสารคืนแล้ว เมื่อวันที่..... เดือน..... พ.ศ.ผู้ยื่นคำขอ
(.....)☐ กำลังดำเนินการตามคำขอที่...../..... โปรดติดต่อใหม่ภายในวันที่..... เดือน..... พ.ศ.
(.....)

ตำแหน่ง.....

**แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร.....(ชื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน)**

วัตถุประสงค์ : แบบแสดงความคิดเห็นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับการให้บริการของทางราชการ
การแสดงความ คิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

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
.....
.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบแสดงความคิดเห็น

แบบรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ส่วนราชการ/หน่วยงาน.....
ประจำเดือน..... พ.ศ.

1. 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.....
3.2.....
3.3.....

4. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
(รอบ 1 เดือน)

- 4.1 เพศ ชาย คน หญิง คน
อาชีพ ข้าราชการ คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ คน ลูกจ้างภาครัฐ..... คน
อื่นๆ คน
- 4.2 ข้อมูลที่ท่านต้องการมีให้ท่านหรือไม่ มี คน มีแต่ไม่ครบ คน ไม่มี คน
เจ้าหน้าที่จะรับจัดหาให้ภายหลัง คน
เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อเพิ่ม.....คน
- 4.3 ความถูกต้อง/ทันสมัยของข้อมูล
มาก คน ปานกลาง คน น้อย คน ไม่ถูกต้อง คน
ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการ คน
ไม่ถูกต้อง และไม่ปัจจุบัน คน
- 4.4 สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด
มาก คน ปานกลาง คน น้อย คน
- 4.5 ท่านได้รับความพึงพอใจจากการมาขอรับบริการมากน้อยเพียงใด
- | | | | |
|------------------|--------------|------------------|---------------|
| 1.) สถานที่ | มาก คน | ปานกลาง คน | น้อย คน |
| 2.) การให้บริการ | มาก คน | ปานกลาง คน | น้อย คน |
| 3.) เจ้าหน้าที่ | มาก คน | ปานกลาง คน | น้อย คน |

/4.6 ความคิดเห็น...

-2-

4.6 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

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

5. การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการ/หน่วยงาน

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

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

☐ เคย (ระบุ วัน/เดือน/ปี) ☐ ไม่เคย

(ลงชื่อ) ผู้รายงาน
()

ตำแหน่ง

วัน/เดือน/ปี