

คู่มือและระเบียบปฏิบัติ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
กรมโยธาธิการและผังเมือง
กระทรวงมหาดไทย

คำนำ

หนังสือคู่มือและระเบียบปฏิบัติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นแนวทางหนึ่งในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วยขั้นตอนและรายละเอียดต่าง ๆ ของกระบวนการตั้งแต่จุดเริ่มต้น ถึงจุดสิ้นสุด รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

โดยพระราชบัญญัติได้กำหนดเป็นมาตรการให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีการดำเนินการเปิดเผยและให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนผู้มาขอข้อมูล และส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการมากที่สุด โดยที่พระราชบัญญัติฉบับนี้มีข้อกำหนดที่หน่วยงานต้องถือปฏิบัติ คือ **ปฏิบัติให้ถูกต้องและชัดเจน เพื่อให้บริการที่ดี รวดเร็ว แก่ประชาชน**

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
☎**0 2299 4302**

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. กระบวนการ	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	8
11. ช่องทางการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร	9

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการ พ.ศ.2540

1. วัตถุประสงค์

หนังสือ “คู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร” เป็นคู่มือที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน โดยแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ของภารกิจที่ดำเนินการ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพที่ดีตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ขอบเขต

“คู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร” ตั้งแต่ผู้ขอข้อมูลแจ้งคำขอ และเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ จนสิ้นสุดกระบวนการ พร้อมแผนผังแสดงขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน ตลอดจนให้รายละเอียดในเรื่องช่องทางการติดต่อกับศูนย์ข้อมูลและวิธีการสืบค้นข้อมูล

3. คำจำกัดความ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ได้ให้คำนิยามของคำว่า “ ข้อมูลข่าวสาร” และ “ ข้อมูลข่าวสารของราชการ” ไว้ดังนี้

“ ข้อมูลข่าวสาร ” หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ หรือเสียงการบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ ข้อมูลข่าวสารของราชการ ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐ หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้วในสภาพที่พร้อมจะให้ มิใช่เป็นการต้องไปจัดทำวิเคราะห์จำแนกรวบรวมหรือจัดให้มีขึ้นใหม่ เว้นแต่เป็นการแปรสภาพเป็นเอกสารจากข้อมูลข่าวสารที่บันทึกไว้ในระบบการบันทึกภาพ หรือเสียงระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบอื่นใด

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดูขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานของรัฐ ยกเว้นข้อมูลข่าวสารบางประเภทที่กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐอาจไม่เปิดเผยก็ได้

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 :

มาตรา 7

1. โครงสร้างอำนาจและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
2. สรุปอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินงาน
3. สถานที่ติดต่อเพื่อการขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดตามกับหน่วยงานของรัฐ
4. มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบแบบแผน นโยบาย หรือการตีความ
5. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

มาตรา 9

1. ผลการพิจารณา หรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความขัดแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาการวินิจฉัย
   - ข้อหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒
   - คำวินิจฉัยอุทธรณ์ตาม พ.ร.บ.ควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒
2. นโยบาย หรือการตีความ
   - สรุปข้อสั่งการของอธิบดี
3. แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี
4. คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน
5. สิ่งพิมพ์ที่มีการอ้างอิงถึงในราชกิจจานุเบกษา :
   - สรุปอำนาจหน้าที่ การดำเนินการตามภารกิจ
6. สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอน หรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ
7. มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย :
   - มติคณะกรรมการการผังเมือง
8. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด
   - 8.1 การประกาศราคา / ประกวดราคา /
   - 8.2 สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์	: กำกับดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
หัวหน้าฝ่ายบริการข้อมูลเอกสาร	: ดำเนินงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
เจ้าพนักงานห้องสมุดชำนาญงาน	: ปฏิบัติงานและให้บริการข้อมูลข่าวสารตามขั้นตอน

5. *Work Flow กระบวนการ*

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมโยธาธิการและผังเมือง



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการข้อมูลข่าวสาร : ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมโยธาธิการและผังเมือง

<u>ข้อมูลข่าวสาร</u> แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **<u>ข้อมูลที่เปิดเผยได้</u>** ซึ่งสามารถสืบค้นได้ 2 วิธี คือ

1.1 <u>สืบค้นข้อมูลที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารโดยตรง</u>

ในกรณีที่มีข้อมูล หรือเอกสาร จัดเก็บอยู่ที่ศูนย์ฯ สามารถดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ผู้ขอข้อมูลกรอกรายละเอียดในเอกสารคำขอที่ศูนย์ฯ
ขั้นตอนที่ 2 : เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูลให้ทันที หรือภายในวันที่รับคำขอ
ขั้นตอนที่ 3 : ผู้ขอข้อมูลลงหลักฐานเซ็นชื่อการรับข้อมูล

1.2 <u>สืบค้นข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ</u>

ในกรณีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารไม่สามารถทำการสืบค้นข้อมูลได้ทันที เนื่องจากข้อมูลนั้นได้จัดเก็บอยู่ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ผู้ขอคำขอกรอกรายละเอียดในเอกสารคำขอที่ศูนย์ฯ
ขั้นตอนที่ 2 : เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล
ขั้นตอนที่ 3 : กรณีข้อมูลมีอยู่ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เจ้าหน้าที่จะประสานกับหน่วยงาน เพื่อขอข้อมูล และแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลทราบทันที
ขั้นตอนที่ 4 : สำนัก / กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดหาข้อมูลตามคำขอทันที โดยใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบคำขอเบื้องต้น เป็นเวลา 1 วัน
ขั้นตอนที่ 5 : สำนัก / กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดทำข้อมูลตามคำขอ โดยใช้ระยะเวลาในการจัดเตรียม 7 วัน โดยแจ้งให้ผู้ขอทราบกำหนดวันรับข้อมูล
ขั้นตอนที่ 6 : กรณีที่ข้อมูลข่าวสารที่ขอเป็นจำนวนมาก หรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับคำขอ หน่วยงานจะแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับคำขอ พร้อมแจ้งวันกำหนดที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จแก่ผู้ขอข้อมูล
ขั้นตอนที่ 7 : สำนัก / กอง ที่เกี่ยวข้องจัดทำข้อมูลแล้วเสร็จ แจ้งแก่ผู้ขอและส่งหลักฐานการให้บริการข้อมูลแก่ผู้ขอในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

2. <u>ข้อมูลที่ไม่เปิดเผย</u> มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 : ผู้ขอข้อมูลกรอกรายละเอียดในเอกสารคำขอที่ศูนย์ฯ

ขั้นตอนที่ 2 : เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลภายใน 1 วัน

ขั้นตอนที่ 3 : กรณีที่ข้อมูลมีอยู่ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เจ้าหน้าที่จะประสานกับหน่วยงาน เพื่อขอข้อมูลตามคำขอทันที พร้อมแจ้งผู้ขอข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 : สำนัก / กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดหาข้อมูลตามคำขอ ถ้าเป็นข้อมูลที่จะไม่เปิดเผยข้อมูลตามคำขอ จะแจ้งคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลพร้อมเหตุผลให้ผู้ขอข้อมูลทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับคำขอ

ขั้นตอนที่ 5 : สำนัก / กอง แจ้งแก่ศูนย์ข้อมูลและรายงานกรม พร้อมเหตุผลที่ไม่เปิดเผยข้อมูลให้กรมทราบ

7. มาตรฐานงาน

1) ให้บริการข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ภายในกำหนดเวลา
2) มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ครบถ้วน สืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว
3) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ

8. ระบบติดตามประเมินผล

ลำดับ	วิธีปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับเอกสาร / เอกสารที่เกี่ยวข้อง	กำหนดเวลา
1	รายงานสถิติผู้ใช้บริการข้อมูลข่าวสาร	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	แบบฟอร์มการขอใช้บริการข้อมูล	ทุก 3 เดือน
2	ประเมินผลการปฏิบัติงานจากแบบสอบถาม	เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	แบบสอบถามการใช้บริการข้อมูลเอกสารกรมโยธาธิการและผังเมือง	ทุก 6 เดือน

9. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ . **พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐.** กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์, ๒๕๔๒.

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ . **คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ** . กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์, ๒๕๔๘.

****

10. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

คำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....
วันที่.....

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
เรียน .....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง / อาชีพ.....
อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล / แขวง.....
อำเภอ / เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้
1.....
2.....
3.....
4.....
เหตุผลในการขอข้อมูลข่าวสาร
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ
(.....)

11. ช่องทางการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสารกรมโยธาธิการและผังเมือง

กรมโยธาธิการและผังเมือง ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ณ กรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 ชั้น 1 อาคาร 20 ชั้น ผู้สนใจและประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาค้นคว้า สอบถาม หรือขอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้ โดยผ่านช่องทางในการติดต่อ ดังนี้

1. ติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมโยธาธิการและผังเมือง
2. ติดต่อทางโทรศัพท์ 0-2299-4300 และ 0-2299-4302
3. ติดต่อทางอินเตอร์เน็ต ที่ www.dpt.go.th หรือดาวโหลดข้อมูลข่าวสารฯ ได้ที่ **http://eservices.dpt.go.th/eservice_6/subsites/center/news/index.html**
4. ติดต่อทางไปรษณีย์ 218/1 ถนนพระรามที่ 6 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
5. ตู้รับฟังความคิดเห็น ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมโยธาธิการและผังเมือง ถนนพระรามที่ 6 ชั้น 1 อาคาร 20 ชั้น

****