

คู่มือการปฏิบัติงาน

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

คำนำ

ด้วยศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ได้รับคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยจึงต้องมีการจัดองค์ความรู้ให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดรวบรวม โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดรวบรวมข้อมูลข่าวสารตามที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อบริการประชาชน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา

สำหรับคู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้และเทคนิควิธีการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนโดยทั่วไป เพื่อสามารถทำความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขตคำจำกัดความ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารอ้างอิงและแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อราชการ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือ การปฏิบัติงานของ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงงานบริการของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งใช้ประกอบการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้ไปสู่เป้าหมายศูนย์ข้อมูล ข่าวสารต้นแบบต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

สารบัญ

คำนำ	
สารบัญ	
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ลักษณะงานที่ปฏิบัติระเบียบปฏิบัติ(ขั้นตอนการปฏิบัติงาน)	๓
หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	๘
แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๑
เทคนิคในการปฏิบัติงาน	๑๑
เอกสารอ้างอิง	
ภาคผนวก ก	
ภาคผนวก ข	

คู่มือการปฏิบัติงาน

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑.ความเป็นมา

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ บัญญัติขึ้นเพื่อรองรับสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานฯ นอกจากนี้ยังให้มีการเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐและเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยเป็น กระบวนการที่ช่วยสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ กอปรกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและให้บริการว่า "ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ" มีภารกิจในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ โดยประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลถูกต้อง เป็นปัจจุบัน อีกทั้งรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงาน และเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วย

องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานที่ต้องการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการของรัฐจึงได้มีคำสั่งให้จัดตั้ง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารขึ้นในวันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยให้บริการที่ ๒๖๗,๒๖๗/๑ และ ๒๖๗/๘ ถนนประชาราษฎร์สาย ๑ แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ๑๐๘๐๐ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ และได้จัดทำ **คู่มือกระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในวิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานฯ สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และ สร้างความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ

๒.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยในแต่ละขั้นตอน เกณฑ์ข้อกำหนด รายละเอียด มาตรฐานของงาน ระยะเวลาผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปบทเรียนจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่เจ้าหน้าที่ ว่าเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

๒.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๓.ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ใช้ประกอบการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.คำจำกัดความ

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สื่อที่มีความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใดๆ และไม่ว่าจะได้ทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการด เนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“มาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ” คือ มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐในด้านการบริหารจัดการที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินการที่สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้ทั้งในเชิงข้อมูล และกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ

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

๕. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๕.๑ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ดังนี้
- ๕.๑.๑ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยสำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก
- ๕.๑.๒ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นการเฉพาะ
- ๕.๑.๓ มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ไว้ตั้งแต่บริเวณรั้วกำแพงตัวอาคาร หน้าห้อง และบริเวณศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
- ๕.๒ จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามมาตรา ๖ พร้อมจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อและขอรับบริการ
- ๕.๓ บริหารจัดการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเป็นระบบ เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการขอข้อมูลข่าวสารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เก็บสถิติข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
- ๕.๔ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้แก่บุคลากรทราบ เช่น จัดอบรม/สัมมนา ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการให้และรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ เผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ บรรยายให้ความรู้ผู้เข้าเยี่ยมชม สืบหาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
- ๕.๕ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบราคาที่ผู้บริหารลงนามแล้วเผยแพร่บนเว็บไซต์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย (www.zoothailand.org) จัดทำสรุปการจัดซื้อจัดจ้างเป็นรายเดือนและเผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

๖. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- ๖.๑ ข้อมูลข่าวสารที่องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยรวบรวมขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสาร ของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามมาตรา ๗ และมีสิทธิตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ ประกอบด้วย
- ๖.๑.๑ คำวินิจฉัยที่เกี่ยวกับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยรวมทั้งหน่วยงานในสังกัด
- ๖.๑.๒ ผลการพิจารณาที่เกี่ยวกับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยรวมทั้งหน่วยงานในสังกัด
- ๖.๑.๓ นโยบายรัฐบาล และนโยบายต่างๆ ของผู้บริหาร ที่องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยรวมทั้งหน่วยงานในสังกัด
- ๖.๑.๔ แผนงาน/โครงการองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย รวมทั้งหน่วยงานในสังกัด

- ๖.๑.๕ งบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยรวมทั้งหน่วยงานในสังกัด
- ๖.๑.๖ ข้อบังคับ หนังสือบริคณห์สนธิ ระเบียบ คำสั่ง ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยรวมทั้งหน่วยงานในสังกัด
- ๖.๑.๗ สัญญาสัมปทาน สัญญาว่าจ้าง สัญญาร่วมทุน
- ๖.๑.๘ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย รวมทั้งหน่วยงานในสังกัด (ส่วนราชการออกเป็นกฎกระทรวงและประกาศหน่วยงานตามมาตรา ๗ วรรคสอง พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ รัฐวิสาหกิจออกตามกฎหมายอื่นๆ พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์)
- ๖.๑.๙ เอกสารทางวิชาการ เช่น รายงานการวิจัย ผลการศึกษา รายงานข้อเท็จจริง วิทยานิพนธ์ฯ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยรวมทั้งหน่วยงานในสังกัด
- ๖.๑.๑๐ คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- ๖.๑.๑๑ คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๖.๑.๑๒ สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือนขององค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
- ๖.๑.๑๓ ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ
- ๖.๑.๑๔ ข่าวเกี่ยวกับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยที่ผลิตโดยองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เช่น จดหมายข่าว ทส. รายงานการปฏิบัติราชการประจำปี
- ๖.๑.๑๕ ข่าวเกี่ยวกับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยที่รวบรวมจากสิ่งพิมพ์อื่นๆ ที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ข้อร้องเรียนต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์
- ๖.๑.๑๖ การบรรยาย/แนะนำศูนย์ข้อมูลองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
- ๖.๑.๑๗ ระบบข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์
- ๖.๑.๑๘ อื่นๆ แล้วแต่ผู้ตรวจสอบหรือร้องขอสอบถาม (ถ้ามี) มาตรา ๑๑

๖.๒ นำระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารมาดำเนินการ ๒ ระบบ คือ

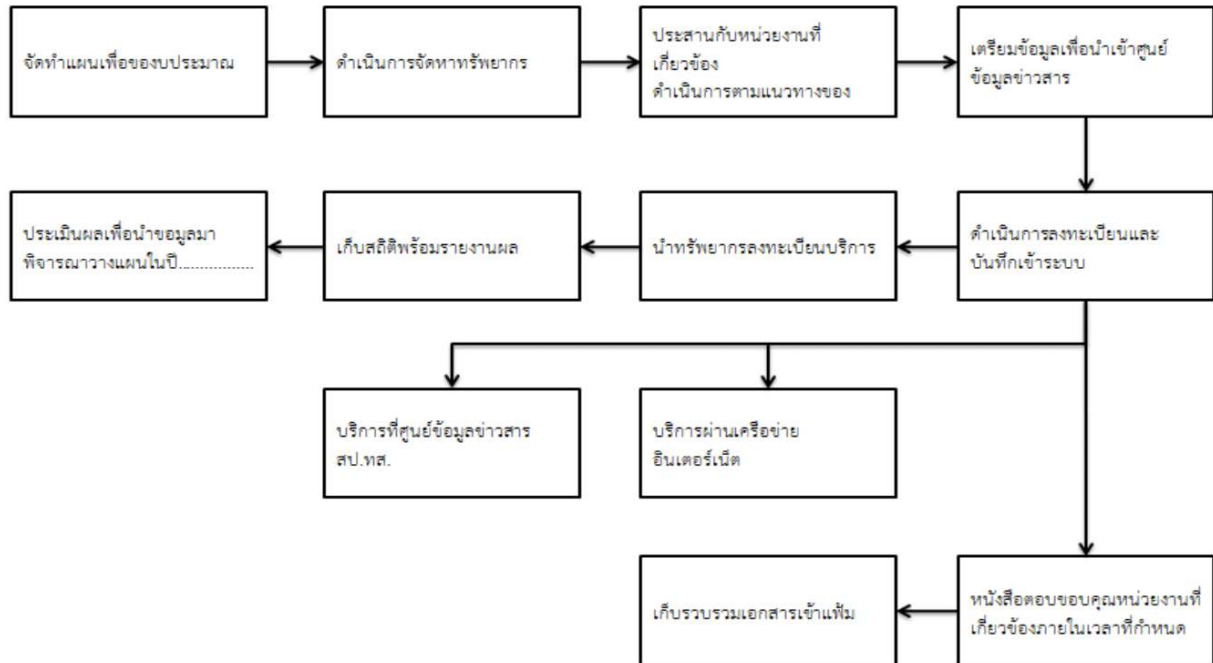
- ๖.๒.๑ ระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารด้วยระบบเอกสาร (เพิ่มข้อมูลข่าวสาร) ได้คัดแยกข้อมูลที่หน่วยงานต้องจัดเพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจสอบตามมาตรา ๙ วรรคบริการ โดยจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ในรหัสเพิ่มข้อมูลข่าวสาร
- ๖.๒.๒ ระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้นำระบบคอมพิวเตอร์ที่มีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาพัฒนาเพื่อรองรับข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้แก่
 - ๖.๒.๒.๑ ระบบราชกิจจานุเบกษา (กฎหมายเกี่ยวกับองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยและหน่วยงานในสังกัด)
 - ๖.๒.๒.๒ ระบบมติคณะรัฐมนตรี
 - ๖.๒.๒.๓ ระบบคำสั่ง ระเบียบ ประกาศ
 - ๖.๒.๒.๔ ระบบข่าวองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย
 - ๖.๒.๒.๕ ระบบข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

๖.๒.๒.๖ ระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบเว็บไซต์องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย (มีข้อมูลขึ้นระบบ ประกอบด้วย การประกวดราคาและสอบราคา สรุปการจัดซื้อจัดจ้างฯ รายงานทางวิชาการ ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทยโครงการ/แผนงานของหน่วยงาน สถานที่ติดต่อหน่วยงาน เว็บไซต์ฯ เป็นต้น)

๖.๒.๒.๗ ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

๖.๒.๒.๘ ระบบสายด่วน ๑๓๑๐ (Green call ๑๓๑๐) องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย

โครงสร้างการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



 **ขั้นตอนการขอข้อมูล/ข่าวสาร** 



 **ขั้นตอนการขอข้อมูล/คำปรึกษา** 



ขั้นตอน/กระบวนการในการขอข้อมูล/ข่าวสาร

๑. ผู้ขอรับบริการ กดบัตรคิว รายการ ขอข้อมูล/ข่าวสารและรอเจ้าหน้าที่เรียก
๒. ผู้ขอรับบริการยื่นบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบอนุญาตขับขี่เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้ขอรับบริการ
๓. ผู้ขอรับบริการ แจ้งรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการ ต่อเจ้าหน้าที่
๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการค้นหาข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลที่มีอยู่
 - ๔.๑ กรณีมีข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลส่งให้ผู้ขอรับบริการ
 - ๔.๒ กรณีไม่พบข้อมูล หรือไม่มีข้อมูลอยู่ในความรับผิดชอบให้เจ้าหน้าที่ส่งใบติดตามเอกสารให้ผู้ขอรับบริการเพื่อประสานงานโดยตรงกับเจ้าของข้อมูลนั้นๆ

ขั้นตอน/กระบวนการ ขอข้อมูล/คำปรึกษา

๑. ผู้ขอรับบริการ กดเครื่องบัตรคิวรายการ ขออนุมัติ/อนุญาต เพื่อติดต่อขอข้อมูล/คำปรึกษาและรอเจ้าหน้าที่เรียกหมายเลขคิว
๒. ผู้ขอรับบริการยื่นบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบอนุญาตขับขี่เพื่อให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอรับบริการ
๓. ผู้ขอรับบริการแจ้งรายละเอียดของข้อมูลที่ต้องการต่อเจ้าหน้าที่
๔. เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลจากระบบ กรณีไม่พบข้อมูลในระบบ จะดำเนินการออกไปติดตามเอกสารให้ผู้ขอรับบริการเพื่อประสานงานโดยตรงกับเจ้าของข้อมูลนั้นๆ
๕. ผู้ขอรับบริการ กรอกข้อมูลลงในแบบแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการของศูนย์บริการร่วม ทส. และส่งให้เจ้าหน้าที่
๖. หน่วยงานเจ้าของเรื่องเรียกดูข้อมูลจากระบบ และดำเนินการจัดเตรียมข้อมูล/ส่งข้อมูล/เอกสารให้กับผู้ขอรับบริการ ระยะเวลาการดำเนินงานขึ้นอยู่กับกระบวนการทำงานของหน่วยงานเจ้าของข้อมูล แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน

๗. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

๗.๑ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

๗.๑.๑ ความมุ่งหมายสำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มุ่งโดยตรงต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับสิทธิการรับรู้ของประชาชน หรือมุ่งต่อการจัดการความรู้ การพัฒนาเครือข่ายความรู้ จากข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร โดยให้เก็บรักษาข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานและต้องจัดพิมพ์เผยแพร่ จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบหรือเปิดเผยเมื่อประชาชนร้องขอตามลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารบางประเภทที่การเปิดเผยอาจกระทบความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่นได้และข้อมูลข่าวสารทั้งหลายเหล่านี้ เมื่อมีอายุครบเวลาที่กฎหมายกำหนด หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ส่งมอบให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า

๗.๑.๒ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๔๙ ที่เห็นควรให้นำเรื่องการจัดระบบ และการดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด (KPI) (ประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อเป็นการสนับสนุนการบังคับใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ)

มติคณะรัฐมนตรีที่สำคัญ

- หน่วยงานของรัฐต้องถือเป็นนโยบายสำคัญ จัดอบรมและให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง
- หน่วยงานของรัฐต้องแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการปฏิบัติตามกฎหมาย และให้คัดหน่วยงานตัวอย่าง พร้อมทั้งกำหนดให้รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือรองอธิบดีเป็นผู้กำกับควบคุมและประสานงาน เพื่อพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของประชาชน
- ให้หน่วยงานของรัฐให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ให้ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเคร่งครัดภายใน ๗ วัน
- หากมีปัญหา อุปสรรค ให้แจ้งให้คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการทราบโดยเร็ว หากเจ้าหน้าที่ของรัฐฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยฯ โดยไม่มีเหตุสมควร ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินพิจารณาลงโทษทางวินัยทุกกรณี (๙ มีนาคม ๒๕๔๒)
- จัดข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนโดยเร็วหรือภายในวันที่ได้รับคำขอ เว้นแต่มีเหตุล่าช้าให้ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน หากไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผู้ขอโดยกำหนดวันแล้วเสร็จไว้ด้วย (๒๘ ธันวาคม ๒๕๔๗)

๗.๑.๓ หน้าที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

๗.๑.๓.๑ เตรียมข้อมูลเพื่อพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูล

ข่าวสารที่จัดทำไว้ จัดระบบขอข้อมูลข่าวสาร มาตรา ๗ มาตรา ๙ และมาตรา ๑๑ จัดแยกประเภทข้อมูลข่าวสารเพื่อสะดวกรวดเร็วในการค้นหา

๗.๑.๓.๒ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างน้อย ๕ ประการ คือ

- จัดพิมพ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่กฎหมายกำหนด รวบรวมและจัดส่งข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ เพื่อพิมพ์เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา หรือจัดพิมพ์เผยแพร่ตามจำนวนสมควรตามที่ที่มีข้อมูลข่าวสาร

(๑) ดเนินการ รวบรวมข้อมูลข่าวสารสำคัญไว้ให้ประชาชนตรวจสอบ ตามมาตรา ๙ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ใช้อำนาจตามมาตรา ๙ ออกประกาศเมื่อ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนตรวจสอบ โดยกำหนดให้หน่วยงาน

(๒) จัดสถานที่สำหรับค้นหาและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

(๒) จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชนเพื่อความสะดวกในการค้นหาด้วยตนเอง

- จัดหาข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ให้ผู้ขอในเวลาอันสมควร ตามมาตรา ๑๑ ซึ่งหมายถึงหน้าที่จัดหาข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้วและผู้ขอข้อมูลข่าวสารได้ระบุลักษณะที่อาจเข้าใจได้ตามควรและไม่ขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้งโดยไม่มีเหตุสมควรเท่านั้น ส่วนข้อมูลข่าวสารที่ต้อง จัดทำวิเคราะห์ จำแนก รวบรวม หรือจัดให้มีขึ้นใหม่นั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจะจัดให้หรือไม่ก็ได้

- จัดทำสำเนาและรับรองสำเนาถูกต้อง (มาตรา ๙ และมาตรา ๑๑) หน่วยงานของรัฐอาจวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการดำเนินการก็ได้ และต้องคำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยได้มีประกาศเรื่องค่าธรรมเนียมไว้ว่าถ้าเรียกเก็บไม่เกินต้นทุนที่แท้จริงไม่ต้องขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนก็ได้ ค่าธรรมเนียมมี ๓ ประเภทคือ

(๑.) ค่าธรรมเนียมในการทำสำเนาและรับรองสำเนา

(๒.) ค่าธรรมเนียมในการค้นหารวบรวมข้อมูลข่าวสาร

(๓.) ค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบความถูกต้องและตัดทอนข้อมูลข่าวสารส่วนที่ไม่เปิดเผย หน่วยงาน

- ให้คำแนะนำแก่ผู้ขอข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีได้อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน โดยให้ติดต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นๆ (มาตรา ๑๒)

๗.๑.๓.๓ หน้าที่พิจารณาสั่งเปิดเผยหรือมิเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ต้องพิจารณาก่อนว่าคำขอนั้นมีลักษณะชัดเจนชนิดที่อาจเข้าใจได้ตามสมควรหรือไม่กรณีการสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ กฎหมายถือการมีคำสั่งเปิดเผยเป็นดุลพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ (มาตรา ๑๕ วรรคสอง) ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือศาลย่อมไม่มีอำนาจทบทวนหรือยกเลิกเพิกถอนคำสั่ง การสั่งเพิกถอนคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารจึงมิได้เฉพาะกรณีผู้บังคับบัญชาหรือศาลเห็นว่าเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้นการสั่งมิให้เปิดเผยนั้นกฎหมายมิได้กำหนดว่าเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะ ดังนั้น อาจพิจารณาทบทวนหรือยกเลิกเพิกถอนได้ ในกรณีหลังหน่วยงานของรัฐที่ออกคำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารยังมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ มาตรา ๔๐ วรรคแรก ที่ต้องแจ้งให้ผู้ขอรับรู้ข้อมูลข่าวสารทราบด้วยว่าอาจอุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยนั้นต่อคณะกรรมการการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งนั้น โดยยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (มาตรา ๑๘)

๗.๑.๓.๔ แจ้งให้ผู้มีประโยชน์ได้เสียในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร คัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น ตามมาตรา ๑๗ วรรคแรก

๗.๑.๓.๕ จัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลและรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบ

ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (มาตรา ๒๓) ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (มาตรา ๒๔) แก้ไขและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา ๒๕)

๗.๑.๓.๖ ส่งมอบข้อมูลข่าวสารให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ
หน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า

กรมศิลปากร
หรือ

ข้อมูลข่าวสารที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ เมื่อครบ ๗๕ ปี (มาตรา ๑๔ และมาตรา ๒๖ วรรคสอง)

ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของทางราชการ เมื่อครบ ๒๕ ปี (มาตรา ๑๕ และมาตรา ๒๖ วรรคสอง)

๗.๑.๓.๗ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการใน ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ ในส่วนนี้ได้ดำเนินการจัดท าแบบส ารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการร่วมกับการ จัดกิจกรรมพัฒนาปรับปรุงศูนย์ข้อมูลข่าวสารส านักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๗.๒ วิธีการปฏิบัติงาน

หน่วยงานได้ก าหนดตัวชี้วัดเพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ของส านักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการและพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งมีการประเมินผล กระบวนการและขั้นตอนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยผ่านตัวชี้วัด “ระดับความส าเร็จของร้อยละ

-๑๐-

เฉลี่ยถ่วงน้ าหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (การให้บริการข้อมูลข่าวสารกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐) ร้อยละความ พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

๗.๓ สิ่งที่ควรค านึงในการปฏิบัติงาน

การก าหนดเป้าหมายของการด าเนินงานต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าว ติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมคืบหน้าของหลักเกณฑ์และวิธีการต่างๆ เพื่อน ามาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ทันกับสถานการณ์และเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว

๘.แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ และ ๒๕๕๐ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้บัญญัติในมาตรา ๕๘ ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะใน ครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูล นั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐความปลอดภัยของประชาชนหรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของ บุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ส าหรับการแก้ไขรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้บัญญัติใน มาตรา ๕๖ ไว้ว่าบุคคล ย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานราชการ หน่วยงาน ของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความ มั่นคงของรัฐ ปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็น

ข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ และมาตรา ๕๗ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสาร ค าชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือ

การด าเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อ คุณภาพสิ่งแวดล้อม	สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต
หรือส่วนได้เสีย ส าคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชน ท้องถิ่นและมีสิทธิแสดงความเห็นของตนต่อหน่วยงาน	
ที่เกี่ยวข้องเพื่อน ำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว	
การวางแผนพัฒนาสังคม	เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม การเวนคืน อสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง

การก าหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียส าคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนด าเนินการ

๘.๒ คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่
ของรัฐ

๙.เทคนิคในการปฏิบัติงาน

๙.๑ แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน การด าเนินการตามค ารับรองการปฏิบัติราชการของส านักงานปลัด

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	แผนการด าเนินงานของห้องสมุดและศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖	โดยก าหนดแผนงาน/โครงการ/
กิจกรรมที่ต้องด าเนินงานให้ไปสู่เป้าหมาย	
๙.๒	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๓ วิธีติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๙.๓.๑ การเก็บสถิติรวบรวมข้อมูลโดยจัดเก็บเป็นรายเดือนและหรือรายไตรมาส

๙.๓.๒ การเก็บตามเกณฑ์ตัวชี้วัดของส านักงาน ก.พ.ร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓.๓ น ำข้อมูลที่ได้มาสรุปรายงานผลเพื่อน ำเสนอส านักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

ของราชการ

เอกสารอ้างอิง

ส านักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

พ.ศ. ๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่รัฐ.กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ , ๒๕๔๘.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **แนวทางการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๒.

-๑๒-

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มที่ใช้

ภาคผนวก ข

เอกสารบันทึก