



คู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน
นักจัดการงานทั่วไป

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) เป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการทำงาน ทั้งกับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน จัดทำขึ้นไว้เพื่อจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนของการทำงานในหน่วยงานให้ออกมาเป็นระบบและครบถ้วน คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางในการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ โดยระบุถึงขั้นตอนพร้อมทั้งรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ตลอดจนวิธีควบคุมกระบวนการนั้น มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็สามารปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

นางสาวรัศมี สอนศรี
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

คู่มือ/มาตรฐานการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานได้มีโอกาสทบทวนภาระหน้าที่ของหน่วยงานว่ายังคงมุ่งต่อจุดสำเร็จขององค์กรโดยสมบูรณ์อยู่หรือไม่
๒. เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานจัดทำหรือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดจุดสำเร็จ ของการทำงานแต่ละงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน
๓. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ ของการปฏิบัติงาน
๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร และให้หัวหน้าหน่วยงานมองเห็นศักยภาพของพนักงาน

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน ประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา

๑. กำหนดจุดสำเร็จและการตรวจสอบผลงานและความสำเร็จของหน่วยงาน
๒. เป็นข้อมูลในการประเมินค่างานและจัดชั้นตำแหน่งงาน
๓. เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานและการสอนงาน
๔. กำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
๕. ควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงาน
๖. เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์งาน และปรับปรุงงาน
๗. ให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษางานและสามารถท างานทดแทนกันได้
๘. ผู้บังคับบัญชาได้ทราบขั้นตอนและสายงานทำให้บริหารงานได้ง่ายขึ้น
๙. สามารถกำหนดงบประมาณและทิศทางการทำงานของหน่วยงานได้
๑๐. เป็นข้อมูลในการสร้างฐานข้อมูลของหน่วยงาน

ประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

๑. ได้ทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
๒. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และเรียนรู้งานได้เร็วขึ้น
๓. ได้ทราบความหวัง (Expectation) ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
๔. มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๕. สามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันและปฏิบัติงานทดแทนกันได้
๖. สามารถพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น
๗. สามารถกำหนดและวางแผนระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
๘. เป็นแนวทางในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
๙. สามารถนำมาประเมินการปฏิบัติงานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น
๑๐. ได้ทราบข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาต่อไป

มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ตำแหน่งประเภท	วิชาการ
ชื่อสายงาน	เลขานุการและจัดการงานทั่วไป
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	นักจัดการงานทั่วไป
ระดับตำแหน่ง	ปฏิบัติการ/ชำนาญการ

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญงานสูง ในด้านการบริหารจัดการ ภายในสำนักงานหรือการบริหารราชการทั่วไป ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และปฏิบัติงาน อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญงานสูงในด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารราชการทั่วไป ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงาน ที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านปฏิบัติการ

๑.๑ ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล สถิติเพื่อทำสรุปรายงานสนับสนุนการบริหารสำนักงานในด้านต่าง ๆ

๑.๒ ช่วยวางแผน ติดตาม และปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติราชการ งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดระบบงาน งานรักษาความปลอดภัย และงานสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้สามารถบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด

๑.๓ ควบคุมและดูแลการจัดเก็บ และการรักษาข้อมูลสถิติเอกสาร หลักฐาน หนังสือราชการ ระเบียบและคำสั่งต่าง ๆ ของหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนและสะดวกต่อการค้นหา รวมทั้งเป็นหลักฐานทางราชการที่สำคัญ

๑.๔ ตรวจสอบกลั่นกรองเรื่องที่มีประเด็นเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หรือวิธีการปฏิบัติเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร

๑.๕ ตรวจสอบการดำเนินการงานธุรการ งานสารบรรณ การรับส่ง การลงทะเบียน การบันทึก การคัดแยกประเภท และการจัดส่งหนังสือเอกสารของทางราชการเพื่อให้เป็นไปอย่างถูกต้องและสมบูรณ์

๑.๖ ดูแลการจัดการประชุม งานรับรองและงานพิธีการต่าง ๆ โดยต้องมีการเตรียม เอกสาร การนำเสนอ การจดบันทึก ตรวจสอบ เรียบเรียงรายงานต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารการประชุมหรืองาน พิธีการต่าง ๆ นั้นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานราชการ

๑.๗ ดำเนินการเกี่ยวกับการติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

๑.๘ จัดงานรัฐพิธี หรืองานราชพิธีต่าง ๆ เพื่อให้งานดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๑.๙ ติดตามการปฏิบัติตามมติของที่ประชุม หรือการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าหน่วยงานเพื่อการรายงานและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บังคับบัญชา

๑.๑๐ วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติราชการผลการติดตามและเร่งรัด การปฏิบัติงาน รวมทั้งเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรายงานผลและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการบริหารงาน

๑.๑๑ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือกับผู้มาติดต่อราชการ เพื่อเป็นการให้ประชาชนเกิดความรู้ความเข้าใจและสะดวกรวดเร็วในการทำงาน

๒. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงานระดับสำนัก กอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

๓. ด้านการประสานงาน

๓.๑ ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่นเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

๓.๒ ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงาน หรือบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. ด้านการบริการ

ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจงในเรื่องเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบแก่หน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานต่าง ๆ เอกชน หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูลและเกิดความเข้าใจในงานและหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

(๑) มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ และ

(๒) ดำรงตำแหน่งหรือเคยดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ และปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารราชการทั่วไป หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ ก.จ., ก.ท. หรือ ก.อบต. กำหนด

ความรู้ความสามารถที่ต้องการ

๑. ความรู้ที่จำเป็นประจำสายงาน ประกอบด้วย

๑.๑ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ระดับ ๒

๑.๒ ความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ) ระดับ ๒

๑.๓ ความรู้เรื่องปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ระดับ ๒

๑.๔ ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ ระดับ ๒

๑.๕ ความรู้เรื่องระบบการจัดการองค์กร ระดับ ๒

๑.๖ ความรู้เรื่องงานธุรการและงานสารบรรณ ระดับ ๓

๑.๗ ความรู้เรื่องการจัดซื้อจัดจ้างและกฎระเบียบพัสดุ ระดับ ๒

๑.๘ ความรู้เรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล ระดับ ๒

๒. ทักษะที่จำเป็นประจำสายงาน ประกอบด้วย

๒.๑ ทักษะการบริหารข้อมูล ระดับ ๒

๒.๒ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ระดับ ๒

๒.๓ ทักษะการประสานงาน ระดับ ๒

๒.๔ ทักษะการบริหารโครงการ ระดับ ๒

๒.๕ ทักษะในการสื่อสาร การนำเสนอ และถ่ายทอดความรู้ ระดับ ๒

๒.๖ ทักษะการเขียนรายงานและสรุปรายงาน ระดับ ๒

๒.๗ ทักษะการเขียนหนังสือราชการ ระดับ ๒

๓. สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วย

๓.๑ สมรรถนะหลัก ๕ สมรรถนะ

๓.๑.๑ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ระดับ ๓

๓.๑.๒ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ระดับ ๒

๓.๑.๓ ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ระดับ ๒

๓.๑.๔ การบริการเป็นเลิศ ระดับ ๒

๓.๑.๕ การทำงานเป็นทีม ระดับ ๒

๓.๒ สมรรถนะประจำสายงาน

๓.๒.๑ การแก้ไขปัญหาและดำเนินการเชิงรุก ระดับ ๒

๓.๒.๒ การคิดวิเคราะห์ ระดับ ๒

๓.๒.๓ การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ ระดับ ๒

๓.๒.๔ ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน ระดับ ๒

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือประชาชน

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑. ความเป็นมา

เนื่องด้วยปัจจุบันมีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมากกำหนดให้การประกอบกิจการของประชาชนต้องผ่านการอนุมัติการอนุญาต การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน และการแจ้งในการขออนุญาต ดำเนินการต่าง ๆ จะต้องติดต่อกับส่วนราชการหลายแห่ง อีกทั้งกฎหมายบางฉบับไม่ได้กำหนดระยะเวลา เอกสาร และหลักฐานที่จำเป็นรวมถึงขั้นตอนในการพิจารณาไว้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความคลุมเครือไม่ชัดเจนอันเป็นการสร้างภาระแก่ประชาชนอย่างมาก และเป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศ ในเวทีการค้าโลก คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ปรึกษาลงมติให้เสนอร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงได้ใช้อำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีตามมาตรา ๔๓ วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ เสนอร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาเป็นเรื่องเร่งด่วน สภานิติบัญญัติ แห่งชาติในการประชุมครั้งที่ ๒๕/๒๕๕๗ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวแล้วลงมติเห็นสมควรประกาศใช้เป็นกฎหมาย นายกรัฐมนตรีได้นำร่างพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ขึ้นทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวาย แต่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเพื่อทรงลงพระปรมาภิไธย

ในการนี้พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๘ และมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘

-มาตรา ๗ วรรคหนึ่ง กำหนดให้ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอน และระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาต จะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ และจะกำหนดให้ยื่นคำขอผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้

-มาตรา ๗ วรรคสอง คู่่มือสำหรับประชาชนตามวรรคหนึ่งให้ปิดประกาศไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ยื่นคำขอและเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเมื่อประชาชนได้สำเนาคู่มือดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่คัดสำเนาให้โดยจะคิดค่าใช้จ่ายตามควรแก่กรณีก็ได้ในกรณีเช่นนั้นให้ระบุค่าใช้จ่ายดังกล่าวไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนด้วย

-มาตรา ๗ วรรคสาม กำหนดให้เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตที่กำหนดตามวรรคหนึ่งว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองเมืองที่ดีหรือไม่ ในกรณีที่เห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็ว

-มาตรา ๑๗ ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม มาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้น ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและประชาชนใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ

๒.๒ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘

๓. คำจำกัดความ

“การบริการประชาชน” หมายถึง การดำเนินการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอ การยื่นคำขอนี้เป็นการยื่นคำขอตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้หน่วยงานของรัฐกำหนดให้ผู้รับบริการต้องยื่นคำขอก่อนดำเนินการใด ได้แก่ การอนุญาต การออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

“หน่วยงานของรัฐ” ประกอบด้วย ส่วนราชการ จังหวัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานภาครัฐรูปแบบใหม่

๔. แนวคิดและหลักการ

แนวคิดและหลักการของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้นำหลักการของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นหลักการสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของ ภาครัฐ การสร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เปิดเผยขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบเพื่อเป้าหมายอันเป็นหัวใจสำคัญ คือ การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔.๑ ความหมายของคู่มือสำหรับประชาชน เป็นคู่มือที่แสดงให้ประชาชนรับทราบข้อมูลที่ชัดเจนในการติดต่อรับบริการจากหน่วยงานของรัฐว่ามีหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสาร และ หลักฐานที่จำเป็นอย่างไรเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

๔.๒ ขอบเขตการดำเนินการ หน่วยงานของรัฐที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องขออนุญาตจดทะเบียน ขึ้นทะเบียน หรือแจ้งก่อนจะดำเนินการใด ๆ ต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

๔.๓ วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

(๑) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการของประชาชน โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย เอกสาร หรือหลักฐานที่ใช้ประกอบคำขอ สถานที่ให้บริการ

(๒) เพื่อลดต้นทุนในการมาติดต่อขอรับบริการของประชาชน

(๓) เพื่อยกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

(๔) เพื่อสร้างความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

๔.๔ เป้าหมายของการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน หน่วยงานของรัฐที่มีงานบริการประชาชนที่มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้ประชาชนต้องมายื่นขออนุญาตก่อนดำเนินการใดมีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนและนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน

๕. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

➤ ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

- ทราบแนวปฏิบัติในการรับบริการอย่างชัดเจน
- ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและมีความโปร่งใส
- ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการมารับบริการ
- มีโอกาสแสดงความคิดเห็น (Feedback)

➤ ประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

- ให้บริการด้วยความโปร่งใส ลดการใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจและลดความเสี่ยง ในการทุจริต
คอร์รัปชัน

- สามารถติดตามและประเมินผลการให้บริการตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้เพื่อนำมาปรับปรุงการ
ให้บริการ

- พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

➤ ประโยชน์โดยรวมต่อประเทศ

- ยกกระดับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
- เพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันของประเทศ

**คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐**

๑. ความเป็นมา

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ บัญญัติขึ้น เพื่อรองรับสิทธิของประชาชน ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยที่หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของหน่วยงาน ฯ นอกจากนี้ยังให้มีการเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐและเพื่อความโปร่งใส มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารเป็นกระบวนการที่ช่วยสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยตามกฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ กอปรกับได้มีประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ณ ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐ โดยเรียกสถานที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารและให้บริการว่า “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ” มีภารกิจในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ โดยประชาชนที่มาขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับข้อมูลถูกต้องเป็นปัจจุบัน อีกทั้งรับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานและเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย เป็นหน่วยงานที่ต้องการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการของรัฐจึงได้มีประกาศให้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารขึ้น และได้จัดทำคู่มือกระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งจะเป็แนวทางในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในวิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน ฯ สามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจในการรับบริการข้อมูลข่าวสารจากทางราชการ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อจัดเก็บข้อมูลข่าวสารรวมถึงองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หลักเกณฑ์ข้อกำหนดรายละเอียดมาตรฐานของงาน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุบทบทเรียนจากประสบการณ์ การปฏิบัติงานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่เจ้าหน้าที่ไว้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

๒.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๓. คำจำกัดความ

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายถึง สื่อที่มีความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้ทำไว้ในรูปของเอกสาร คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ แพ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึก โดยเครื่อง คอมพิวเตอร์หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ รัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“มาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ” คือ มาตรฐานในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐในด้านการบริหารจัดการที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินการที่สามารถเปิดเผยและตรวจสอบได้ทั้งในเชิง ข้อมูลและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายถึง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือ รูปถ่าย และให้ความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของ ผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานรัฐย่อม จำกัดเฉพาะที่หน่วยงานของรัฐครอบครอง หรือควบคุมไว้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ เท่านั้น รวมไปถึงข้อมูลข่าวสารที่เจ้าหน้าที่ของรัฐในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้แก่หน่วยงานของรัฐครอบครองอยู่ด้วย

๔. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ดังนี้

๔.๑.๑ จัดสถานที่/จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำหรับให้บริการข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ เพื่อประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้โดยสะดวก

๔.๑.๒ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นการเฉพาะ

๔.๑.๓ มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นการเฉพาะไว้ตั้งแต่บริเวณอาคาร

๔.๑.๔ มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๔.๑.๕ จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามมาตรา ๗ พร้อมจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อและขอรับบริการ

๔.๑.๖ บริหารจัดการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเป็นระบบ เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการ

๔.๒ จัดระบบข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามมาตรา ๗ พร้อมจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อและขอรับบริการ

๔.๓ บริหารจัดการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างเป็นระบบ เช่น แต่งตั้งคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร เก็บสถิติข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

๔.๔ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิการรับรู้ข้อมูลข่าวสารให้แก่บุคลากร ทราบ เช่น จัดอบรม สัมมนา ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการให้และรับบริการ ข้อมูลข่าวสารของราชการ เผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อช่องทางต่าง ๆ บรรยายให้ความรู้ผู้เข้าเยี่ยมชมสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย สำรวจความพึงพอใจในการรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๔.๕ เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการประกวดราคา ประกาศสอบราคาที่ผู้บริหารลงนามแล้วเผยแพร่บน เว็บไซต์จัดทำสรุปการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นรายเดือนและเผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

๕. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

๕.๑ ข้อมูลข่าวสารรวบรวมขึ้น เพื่อให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตามมาตรา ๗ และมีสิทธิตรวจสอบได้ตามมาตรา ๙ ประกอบด้วย

๕.๑.๑ คำวินิจฉัยที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๒ ผลการพิจารณาที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๓ นโยบายรัฐบาลและนโยบายต่าง ๆ ของผู้บริหารที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๔ แผนงาน/โครงการเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๕ งบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๖ ข้อบังคับ หนังสือปริศนห้สนธิ ระเบียบ คำสั่ง

๕.๑.๗ สัญญาสัมปทาน สัญญาว่าจ้าง สัญญาร่วมทุน

๕.๑.๘ โครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๙ เอกสารทางวิชาการ เช่น รายงานการวิจัย ผลการศึกษา รายงาน ข้อเท็จจริง วิทยานิพนธ์ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๑๐ คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๕.๑.๑๑ คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕.๑.๑๒ สรุปผลการจัดซื้อจัดจ้างรายเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๕.๑.๑๓ ข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ

๕.๑.๑๔ ข่าวเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย ที่จัดทำโดยองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย เช่น จดหมายข่าว รายงานการปฏิบัติราชการประจำปี

๕.๑.๑๕ ระบบข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

๕.๑.๑๖ อื่น ๆ แล้วแต่ผู้ตรวจสอบหรือร้องขอสอบถาม (ถ้ามี) มาตรา ๑๑

๕.๒ นำระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารดำเนินการ ๒ ระบบ คือ

๕.๒.๑ ระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารด้วยระบบเอกสาร (แฟ้มข้อมูลข่าวสาร) ได้คัดแยกข้อมูลที่หน่วยงานต้องจัดเพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูตามมาตรา ๙ ไว้บริการ โดย จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ในรหัสแฟ้มข้อมูลข่าวสาร

๕.๒.๒ ระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้นำระบบคอมพิวเตอร์ที่มีระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาเพื่อรองรับข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้แก่

- ระบบราชการกิจจานุเบกษา (กฎหมายเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย)

- ระบบมติคณะรัฐมนตรี

- ระบบคำสั่ง ระเบียบ ประกาศ

- ระบบข่าวองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

- ระบบข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

- ระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย (มีข้อมูลขึ้นระบบ ประกอบด้วย การประกวดราคาและสอบราคาสรุปการจัดซื้อจัดจ้างฯ รายงานทางวิชาการ)

- ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย โครงการ/แผนงานของหน่วยงาน สถานที่ติดต่องาน เว็บไซต์ฯ เป็นต้น)

- ระบบศูนย์ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๖. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๖.๑ ผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารลงชื่อในสมุดทะเบียน

๖.๒ ผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารสามารถตรวจดูค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเอง หรือจะขอเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ช่วยแนะนำค้นหาให้ก็ได้

๖.๓ หากผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารประสงค์จะได้สำเนาหรือสำเนาข้อมูลข่าวสารที่มีคำรับรองความถูกต้องให้ยื่นคำร้องตามแบบฟอร์มที่กำหนดหรือเขียนขึ้นเองโดยระบุข้อมูลข่าวสารที่ต้องการในลักษณะที่อาจเข้าใจ ได้ตามสมควร

๖.๔ หากข้อมูลข่าวสารที่ประสงค์จะขอไม่ใช่ข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จะส่งคำขอไปให้หน่วยงานที่ครอบครองดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นพิจารณาดำเนินการต่อไป

๖.๕ กำหนดระยะเวลาในการให้ข้อมูลข่าวสาร

๖.๕.๑ การให้บริการสำเนาข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กำหนดระยะเวลาภายในวันทำการที่มีคำขอนั้น

๖.๕.๒ การให้บริการสำเนาข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่พร้อมจะให้ได้กำหนดระยะเวลาภายในวันทำการที่ขอหรือโดยเร็ว ทั้งนี้ไม่เกิน ๑๕ วัน

๖.๕.๓ กรณีข้อมูลข่าวสารที่ขอมีจำนวนมากหรือไม่สามารถรวบรวมสำเนาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชยจะแจ้งให้ผู้ขอทราบ ภายใน ๑๕ วันว่าจะให้มารับข้อมูลข่าวสารได้ในวันที่เท่าใด



๗. หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

๗.๑ ความมุ่งหมายสำคัญของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มุ่งโดยตรงต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับสิทธิการรับรู้ของประชาชน หรือมุ่งต่อการจัดการความรู้การพัฒนาเครือข่ายความรู้จากข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารโดยให้เก็บรักษาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานและต้องจัดพิมพ์เผยแพร่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบหรือเปิดเผยเมื่อประชาชนร้องขอตามลำดับความสำคัญของข้อมูลข่าวสารบางประเภทที่การเปิดเผยอาจกระทบความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่นได้และข้อมูลข่าวสารทั้งหลาย เหล่านี้เมื่อมีอายุครบเวลาที่กฎหมายกำหนดหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ส่งมอบให้หอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า

๗.๒ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๔๙ ที่เห็นควรให้นำเรื่องการจัดระบบและการดำเนินการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหนึ่งในตัวชี้วัด (KPI) ประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเริ่มตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อเป็นการสนับสนุนการบังคับใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๗.๓ หน้าที่เกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

๗.๓.๑ เตรียมข้อมูลเพื่อพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารที่จัดทำไว้ จัดระบบข้อมูลข่าวสาร มาตรา ๗ มาตรา ๘ และมาตรา ๑๑ จัดแยกประเภทข้อมูลข่าวสารเพื่อสะดวกรวดเร็วในการค้นหา

๗.๓.๒ เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร คือ

• จัดพิมพ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่กฎหมายกำหนด รวบรวม และจัดส่งข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๗ เพื่อพิมพ์เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา หรือจัดพิมพ์เผยแพร่ตามจำนวนสมควรทันทีที่มีข้อมูลข่าวสาร

(๑) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลข่าวสารสำคัญไว้ให้ประชาชนตรวจสอบดูตามมาตรา ๘ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ใช้อำนาจตามมาตรา ๘ ออกประกาศเมื่อ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๑ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนตรวจสอบดูโดยกำหนดให้หน่วยงาน

(๒) จัดสถานที่สำหรับค้นหาและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร

(๓) จัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารให้เพียงพอสำหรับบริการประชาชนเพื่อความสะดวกในการค้นหาด้วยตนเอง

• จัดหาข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ให้ผู้ขอในเวลาอันสมควรตามมาตรา ๑๑ ซึ่งหมายถึงหัวหน้าหน้าที่จัดหาข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้วและผู้ขอข้อมูลข่าวสารได้ระบุลักษณะที่อาจเข้าใจได้ตามควรและไม่ขอรวบรวม หรือจัดให้มีขึ้นใหม่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะจัดให้หรือไม่ก็ได้

• จัดทำสำเนาและรับรองสำเนาถูกต้อง (มาตรา ๘ และมาตรา ๑๑) หน่วยงานของรัฐอาจวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการดำเนินการก็ได้และต้องคำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย และต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยได้มีประกาศเรื่องค่าธรรมเนียมไว้ว่าถ้าเรียกเก็บไม่เกินต้นทุนที่แท้จริงไม่ต้องขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อนก็ได้ ค่าธรรมเนียมมี ๓ ประเภท คือ

(๑) ค่าธรรมเนียมในการทำสำเนาและรับรองสำเนา

(๒) ค่าธรรมเนียมในการค้นหารวบรวมข้อมูลข่าวสาร

(๓) ค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบความถูกต้องและตัดทอนข้อมูลข่าวสารที่ไม่เปิดเผย

• ให้คำแนะนำแก่ผู้ขอข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีได้อยู่ในความดูแลของหน่วยงาน โดยให้ติดต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ (มาตรา ๑๒)

๗.๓.๓ หน้าที่พิจารณาสั่งเปิดเผยหรือมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต้องพิจารณาก่อนว่าคำขอนั้นมีลักษณะชัดเจนชนิดที่อาจเข้าใจได้ตามสมควรหรือไม่ กรณีการสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ กฎหมายถือการมีคำสั่งเปิดเผยเป็นดุลพินิจของเจ้าหน้าที่รัฐ (มาตรา ๑๕ วรรคสอง) ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือศาลย่อมไม่มีอำนาจทบทวนหรือยกเลิก เพิกถอน คำสั่ง การสั่งเพิกถอนคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร จึงมิได้เฉพาะกรณีผู้บังคับบัญชา หรือศาลเห็นว่าเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น การสั่งมิให้เปิดเผยนั้นกฎหมายมิได้กำหนดว่าเป็นดุลพินิจโดยเฉพาะ ดังนั้นอาจพิจารณาทบทวนหรือยกเลิกเพิกถอนได้ในกรณีหลังหน่วยงานของรัฐที่ออกคำสั่งไม่เปิดเผย ข้อมูลข่าวสารยังมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ มาตรา ๔๐ วรรคแรก ที่ต้องแจ้งให้ผู้ขอรับรู้อข้อมูลข่าวสารทราบด้วยว่าอาจอุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยนั้น ต่อคณะกรรมการการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งนั้น โดยยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (มาตรา ๑๘)

๗.๓.๔ แจ้งให้ผู้มีประโยชน์ได้เสียในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร คัดค้าน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นตามมาตรา ๑๗ วรรคแรก

๗.๓.๕ จัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลและรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (มาตรา ๒๓) ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (มาตรา ๒๔) แก้ไขและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพื่อความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา ๒๕)

๗.๓.๖ ส่งมอบข้อมูลข่าวสารให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของทางราชการ เมื่อครบ ๒๕ ปี (มาตรา ๑๕ และมาตรา ๒๖ วรรคสอง)

๗.๓.๗ ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่สิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

๘. หน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ มีหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน ดังนี้

(๑) จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
(๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลข้อมูลข่าวสารของราชการ
(๓) สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ
(๔) รวบรวมจัดหมวดหมู่หนังสือและเอกสารเผยแพร่เข้าแฟ้ม ตามมาตรา ๙ เพื่อให้เป็นระเบียบง่ายต่อการสืบค้นหาข้อมูล

(๕) จัดทำสมุดในการลงชื่อสำหรับผู้มาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ สมุดเยี่ยมศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สมุดผู้ใช้บริการ Internet สมุดเยี่ยม-คืน หนังสือ/วารสาร และสมุดผู้ขอข้อมูลและผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

(๖) แนะนำการใช้บริการ Internet ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

(๗) แนะนำการยืม หนังสือ/วารสาร ในศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

(๘) ให้ข้อมูลสำหรับผู้ขอข้อมูลในศูนย์ข้อมูลข่าวสารและผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

(๙) เก็บสถิติผู้ใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

(๑๐) จัดทำหนังสือส่งเพื่อรายงานผลการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้อำเภอทั้งทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

คำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปีอาชีพ.....

สถานที่ทำงาน/ สถานศึกษา.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/

แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....หมายเลข

โทรศัพท์.....หมายเลขโทรสาร..... มีความประสงค์

ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ดังนี้

ขอตรวจดู

ขอคัดสำเนา

ขอคัดสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้อง

อื่น ๆ ในเรื่องต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้าทราบถึงประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการดีทุกประการ ทั้งนี้ได้แนบหลักฐานการขอรับข้อมูลข่าวสารมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เป็นการขอรับบริการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.

๒๕๔๐

มาตรา ๗ มาตรา ๙ มาตรา ๑๑

ได้ดำเนินการ ให้ข้อมูล/เอกสารตามที่ต้องการแล้ว

ให้เข้าตรวจข้อมูล/เอกสารแล้ว

นัดมารับเอกสารในวันที่.....

เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน

เปิดเผยไม่ได้ เพราะ.....

.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่

(.....)

ความเห็นปลัด อบต.

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

ความเห็นนายก อบต.

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชย

***หมายเหตุ : แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำขอตูทุกครั้ง

**คู่มือการปฏิบัติงาน เลขานุการ เช่น การร่างและโต้ตอบหนังสือของทางราชการ
ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘**

๑. ความเป็นมา

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชยมีโครงสร้างการปฏิบัติงานตามสายการบริหารและการบังคับบัญชาโดยแยกงานเป็นสำนักและกอง ได้แก่ สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ซึ่งแต่ละส่วนมีแผนงานย่อยต่าง ๆ ประกอบด้วย แผนงานบริหารงานทั่วไป แผนงานการรักษาความสงบภายใน แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานสังคมสงเคราะห์ แผนงานเคหะและชุมชน แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน แผนงานการศาสนวัฒนธรรมและนันทนาการ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา แผนงานการเกษตร และแผนงานงบกลาง คู่มือการปฏิบัติงานเลขานุการ เช่น การร่างและโต้ตอบหนังสือของทางราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งแผนงานเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยระเบียบงานสารบรรณมาเกี่ยวข้อง โดยงานสารบรรณเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารและงานธุรการ การร่างและโต้ตอบหนังสือนับว่ามีความสำคัญเพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ เป็นปัจจุบันและเป็นงานที่ให้บริการ ส่งเสริมและสนับสนุนงานทุก ๆ งานให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว งานสำเร็จ สู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณขึ้นที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘ ระเบียบดังกล่าว ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องถือปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันและได้วางขอบเขตของงานสารบรรณไว้ว่าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การร่าง การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมหนังสือ และการทำลาย การแบ่งส่วนราชการออกเป็นสำนัก และกองต่าง ๆ จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่และพนักงานที่รับผิดชอบในงานสารบรรณประจำสำนักและกอง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นเจ้าหน้าที่หรือ พนักงานอื่นที่นอกเหนือจากตำแหน่งธุรการ จำเป็นต้องมีทักษะพื้นฐานและมีหน้าที่ในการร่างและโต้ตอบหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมายซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล ของงานบริหารทั่วไป

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- ๒.๑ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานตำแหน่งบริหารงานทั่วไปเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- ๒.๒ เพื่อให้ทราบ และเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
- ๒.๓ เพื่อให้สามารถติดตามงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
- ๒.๔ เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

“งานสารบรรณ” หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การร่าง การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม การทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนขบข่ายของงาน สารบรรณ ในทำงาน ปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน การดำเนินงานต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดและการควบคุมงานสารบรรณให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย การปฏิบัติงานสารบรรณ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการ ๖ ชนิด

- ได้แก่
- (๑) หนังสือภายนอก
 - (๒) หนังสือภายใน
 - (๓) หนังสือประทับตรา
 - (๔) หนังสือสั่งการ
 - (๕) หนังสือประชาสัมพันธ์ และ
 - (๖) หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

๔. ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำคู่มือ

- ๔.๑ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชยสามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
- ๔.๒ ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- ๔.๓ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนไชยสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้
- ๔.๔ บุคลากรใหม่สามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว และลดการสอนงานของผู้ปฏิบัติงานเดิม

๕. ขั้นตอนการร่างและโต้ตอบหนังสือของทางราชการ

๕.๑ ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง การรับหนังสือราชการ หมายถึง วิธีการและลำดับขั้นตอนการรับหนังสือเข้าจากภายนอก หรือหนังสือจากเจ้าหน้าที่ธุรการที่มอบหมายให้นักจัดการงานทั่วไปดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจ และตรวจสอบว่าหนังสือส่งถูกหน่วยงาน และมีชื่อผู้รับ และผู้ส่งถูกต้อง มีการเปิดดูเอกสาร จัดแยก ประเภทของหนังสือ แล้วทำการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร เพื่อจะได้ดำเนินการปฏิบัติในขั้นตอนต่อไปได้ อย่างถูกต้อง

๕.๒ การจัดทำหนังสือราชการ การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การปฏิบัติงานสารบรรณ ให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เป็นระเบียบที่ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับชนิดของหนังสือราชการที่เป็นเอกสารหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่ไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการ หรือหนังสือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่ง มิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ราชการจัดทำขึ้น เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหนังสือมี ๖ ชนิด คือ ๑. หนังสือภายนอก ๒. หนังสือภายใน ๓. หนังสือประทับตรา ๔. หนังสือ สั่งการ ๕. หนังสือประชาสัมพันธ์ และ ๖. หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการ

๕.๓ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

๕.๔ จัดส่งหนังสือของทางราชการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การส่งหนังสือหนังสือ หมายถึง วิธีการส่งหนังสือที่ได้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนามแล้ว ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ จะต้องมีการลงทะเบียนส่งไว้เป็นหลักฐาน ก่อนดำเนินการส่ง อาจจะทางไปรษณีย์ ข้อความ ผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะต้องทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ ข้อความ ตลอดจนสิ่งที่ต้องส่งไปด้วยให้ครบถ้วน หนังสือที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ หรือหนังสือที่มีชั้นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการนั้น ๆ ถ้ากรณีมีการจำหน่ายของจดหมายให้ระบุชื่อผู้รับและสถานที่อย่างชัดเจน

๕.๕ จัดเก็บเข้าแฟ้มให้เรียบร้อยเพื่อใช้เป็นหลักฐานและการติดตามการปฏิบัติงานของทางราชการ การเก็บรักษาหนังสือ หมายถึง วิธีการจัดหนังสือราชการ เอกสาร ให้มีระเบียบง่ายต่อการค้นหา วัตถุประสงค์เพื่อสามารถค้นหาได้ทันทีที่ต้องการ ไม่สูญหาย รวบรวม และจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ในแหล่งเดียวกัน เอกสารโดยทั่วไปจำแนกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ ๔ ประเภท คือ

(๑) เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างปฏิบัติ หมายถึง เอกสารที่โต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จรวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงอยู่บ่อย ๆ

(๒) เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบเสร็จแล้ว แต่มีความจำเป็นต้องใช้ในการอ้างอิง โต้ตอบเอกสารเป็นครั้งคราว

(๓) เอกสารที่มีความสำคัญ เช่น เอกสารทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย วรรณคดี หรือเป็นหลักฐานทางการเงิน และ

(๔) เอกสารที่ครบอายุการเก็บรักษาและทำลาย เป็นเอกสารที่ไม่มีค่าในการอ้างอิงต่อไป

