



คู่มือการให้บริการประชาชน

งานให้บริการข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

คู่มือการขอรับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ได้จัดทำคู่มือการขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีรายละเอียดในส่วน of ขั้นตอนการให้บริการประชาชนอยู่ในคู่มือดังกล่าวและมีการจัดทำมาตรฐานการให้บริการ โดยจัดทำ ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเมื่อเดินทางมา ด้วยตนเอง ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2140 7000 และขั้นตอนการให้บริการทางอีเมล servicelink@energy.go.th

1. ชื่องาน : คู่มือการขอรับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
2. วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ และระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการให้บริการ
การรับเรื่อง	ผู้ขอข้อมูลแจ้งความจำนงค์เป็นลายลักษณ์อักษร (จดหมาย, ยื่นคำร้องด้วยตนเอง, อินเทอร์เน็ต)	-ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร -พนักงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	1 นาที
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้รับคำขอแล้วให้พิจารณาดำเนินการ	ระบุชนิดของข้อมูลข่าวสาร (รายละเอียด/ข้อมูล/จำนวน/ชนิดข้อมูล/เหตุผล)	-ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร -พนักงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	2 นาที
พิจารณาว่าสามารถเปิดเผยข้อมูลตามคำร้องได้หรือไม่	พิจารณากรณีเปิดเผยได้และกรณีที่ไม่เปิดเผยไม่ได้	-ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร -พนักงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	2 นาที
พิจารณากรณีที่ สามารถเปิดเผยได้	กรณีมีข้อมูล -ให้ดูข้อมูลได้ทันที -จบขั้นตอน	-ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร -พนักงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	2 นาที
	กรณีไม่มีข้อมูล -เจ้าหน้าที่ค้นข้อมูล -เจ้าหน้าที่ชี้แจง/แนะนำ		7 นาที

กระบวนการบริการ	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาการให้บริการ
	-การติดต่อหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ส่งข้อมูลให้ผู้ขอ -จบขั้นตอน		
พิจารณากรณีที่ไม่สามารถเปิดเผยได้/ไม่แน่ใจ	เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องต่อ คณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารของราชการใน สป. พน. พิจารณา หากไม่สามารถเปิดเผยได้ -เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ขอทราบเหตุผล -จบขั้นตอน	-คณะกรรมการพิจารณา -ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร -พนักงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ภายใน 15 วันทำการ
เสร็จสิ้น	1. ผู้รับบริการได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2. ขอความกรุณาตอบแบบประเมินความพึงพอใจ	-ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร -พนักงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	2 นาที
รวมระยะเวลาดำเนินการ 15 วันทำการ			

หมายเหตุ: กรณีคำขอมีความยุ่งยาก/ซับซ้อน/การจัดเตรียมข้อมูลมีความจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้น ผู้รับผิดชอบอาจพิจารณาขอขยายระยะเวลาดำเนินการได้ตามความเหมาะสม ซึ่งรวมกันแล้วไม่เกิน 30 วันทำการ ทั้งนี้ ให้บันทึกเหตุผลความจำเป็นไว้เป็นหลักฐานด้วย

3.ระยะเวลาให้บริการ

ให้บริการในวันจันทร์ - ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. (เวลาพัก 12.00 -13.00 น.)

4. ช่องทางการให้บริการ

4.1 ยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น 23 สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานอาคาร บี ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ 555/2 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(1) ผู้ขอข้อมูลแจ้งความจำนงค์เป็นลายลักษณ์อักษร โดยระบุชนิดของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ รายละเอียดข้อมูล จำนวน ชนิดข้อมูล เหตุผล ลงในแบบฟอร์มคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

(2) เจ้าหน้าที่รับเรื่อง และพิจารณาว่าสามารถเปิดเผยข้อมูลตามคำร้องได้หรือไม่ แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

(2.1) กรณีที่สามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที แล้วตอบแบบประเมินความพึงพอใจ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่จะค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ หรือถ้ามีข้อมูลที่หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่จะชี้แจง/แนะนำการติดต่อหน่วยงานอื่น ถ้าเจ้าหน้าที่มีข้อมูลแล้ว เจ้าหน้าที่จะส่งข้อมูลให้ผู้ขอ หรือถ้ามีเอกสารจำนวนมาก ต้องถ่ายเอกสารและคำรับรองสำเนา เจ้าหน้าที่อาจแจ้งให้มารับด้วยตนเอง

(2.2) กรณีที่เจ้าหน้าที่เปิดเผยไม่ได้/ไม่แน่ใจ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่จะชี้แจงผู้ขอพร้อมเหตุผล หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่แน่ใจว่าสามารถเปิดเผยได้หรือไม่ เจ้าหน้าที่จะเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารของราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงานพิจารณา (ภายใน 15 วัน) และแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ขอข้อมูลต่อไป

4.2 ยื่นคำขอทางหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน หมายเลข 0 2140 7000

(1) ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถโทรศัพท์เข้ามาที่หมายเลข 0 2140 7000

(2) ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

(2.1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวต้อนรับทักทายและสอบถามความต้องการของผู้ขอรับบริการ

(2.2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสอบถามความต้องการ และวิเคราะห์ประเด็นคำถามหรือความต้องการ

ใช้บริการของประชาชนผู้ขอรับบริการ

(3) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตอบคำถาม ถ้าไม่สามารถตอบคำถามได้ ควรให้บริการ ดังนี้

(3.1) แนะนำแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการให้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

(3.2) นัดหมายให้เข้าพบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

(3.3) เจ้าหน้าที่ส่งต่อเรื่องนี้ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแล้วแจ้งกลับผู้

ขอรับบริการ ภายใน 15 วันทำการ

(4) เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์การให้บริการในเชิงสถิติและพรรณนา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการให้บริการเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

(5) เจ้าหน้าที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

(6) นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชามาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการต่อไป

4.3 ยื่นคำขอผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทางอีเมล servicelink@energy.go.th

(1) ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร ขอเอกสารเผยแพร่ได้ที่อีเมล servicelink@energy.go.th

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปิดอีเมลที่ประชาชนผู้ขอรับบริการส่งมา เพื่อพิจารณาเรื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารหรือรับเรื่องส่ง-ต่อ

(3) เจ้าหน้าที่ที่ตอบกลับหรือส่งต่อเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องภายในกระทรวง

(4) เก็บข้อมูลรายวัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการรายวันผ่านช่องทางอีเมล โดยการพิมพ์ข้อมูลและรายละเอียดเรื่องที่ติดต่อ นำข้อมูลมาวิเคราะห์การให้บริการในเชิงสถิติและพรรณนา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการให้บริการเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา

(5) นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อรายงานสรุปผลและข้อคิดเห็นรวมถึงคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา

(6) นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชามาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการต่อไป

5. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

6. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

6.1 แบบฟอร์มลงชื่อการขอรับเอกสารศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สป.พน.

ว/ด/ป	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน	เบอร์โทรศัพท์	เอกสารที่ขอรับ	จำนวน	ลายเซ็น

6.2 แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

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 ขอเอกสาร

ขอคัดสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้อง อื่น ๆ

ในเรื่องต่อไปนี้ ๑.....

๒.....

๓.....

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่ประสานงานหรือผู้รับผิดชอบข้อมูล

เรียน.....(ผู้มีอำนาจอนุญาต)

ข้อมูลข่าวสารตามคำร้องเป็นข้อมูลประเภท

เปิดเผยได้ เปิดเผยไม่ได้

อนุญาต เพราะ.....

ไม่อนุญาต เพราะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(.....)

...../...../.....

คำสั่ง ผู้อนุญาต

อนุญาต

ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

หมายเหตุ หากท่านไม่เห็นด้วยกับคำสั่งนี้ ท่านมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูล
ข่าวสารภายใน ๓๕ วัน นับแต่วันที่ทราบคำสั่งนี้

ผู้รับคำร้อง.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.