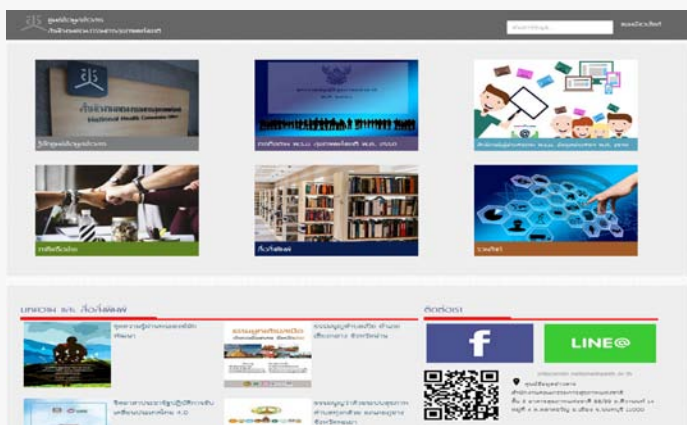




คู่มือการปฏิบัติงาน
การให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ



ศูนย์สารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร
สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการภายในหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ เนื้อหาของคู่มือฉบับนี้ได้ระบุถึงขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดรับบริการหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะประกอบประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้ในเรื่องดังกล่าว

การจัดทำ คู่มือฉบับนี้ คณะผู้จัดทำได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ คู่มือ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หากผู้ใช้บริการเห็นควรให้มีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนากระบวนการให้บริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สช. ยินดีรับข้อเสนอดังกล่าว เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ สช. ต่อไป

ศูนย์สารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร
สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

สารบัญ

	หน้า
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ	1
หลักเกณฑ์และขั้นตอนการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	1
ข้อมูลข่าวสารมาตรา 9	2
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ	
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขต	4
คำจำกัดความ	4
หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	5
เอกสารอ้างอิง	8
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มทะเบียนผู้ใช้บริการ	
แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	
แบบรายงานสถิติการให้บริการ	
แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ	
แบบคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	
หนังสือร้องเรียน	
หนังสืออุทธรณ์	

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อรับรองสิทธิได้รู้ (Right to Know) ข้อมูลข่าวสารราชการของประชาชน โดยแต่ละหน่วยงานของภาครัฐต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของราชการตามอำนาจหน้าที่และภารกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังต้องให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดกระบวนการตรวจสอบการใช้อำนาจของหน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส รวมถึงคุ้มครองการละเมิดสิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ

การดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ถือเป็นภารกิจของหน่วยงานภาครัฐที่ต้องดำเนินการเพื่อแสดงให้เห็นถึงขั้นตอนและกระบวนการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการและการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ (Public inspection) รวมทั้งการให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ จัดขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ที่บัญญัติให้หน่วยงานของภาครัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ดังนั้น “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ” จึงมีภารกิจในการให้คำแนะนำ ให้ คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ โดยประชาชนที่มาขอ รับบริการจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้กำหนดเกี่ยวกับการจัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สรุปได้ดังนี้

1. สถานที่ตั้งของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

1.1 จัดตั้งภายในสำนักงาน โดยจัดเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารในห้องใดห้องหนึ่งเป็นสัดส่วนแต่ถ้ามีพื้นที่น้อยจัดเป็นห้องไม่ได้ ให้จัดเป็นมุมหนึ่งของห้องในสำนักงานนั้น ซึ่งถ้าไม่สามารถเก็บข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ได้ทั้งหมดในที่เดียวกันก็สามารถแยกเก็บไว้ต่างหากได้ แต่ต้องคำนึงถึงความสะดวกของประชาชนผู้ขอตรวจข้อมูลข่าวสารประกอบด้วย

1.2 จัดตั้งภายนอกสำนักงาน โดยจัดในห้องสมุดของหน่วยงานอื่นที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงได้ ทั้งนี้ ควรจัดทำป้ายชื่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ (ชื่อหน่วยงาน) ติดไว้ด้วย

2. การมอบหมายหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

หน่วยงานของรัฐแต่ละแห่ง ควรมอบหมายหน่วยงานย่อยเพียงหน่วยงานเดียวขึ้นมา รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ไม่ควรแบ่งกระจายออกไปตามหน่วยงานต่างๆ และควรมี

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นรับผิดชอบโดยตรง

3. วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นภายในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

ควรจัดให้มีตู้ หรือชั้น และแฟ้มสำหรับใช้จัดเก็บเอกสารและดัชนีของข้อมูลที่จัดเก็บ โต๊ะ และเก้าอี้สำหรับผู้มาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร

4. การจัดเก็บข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ

4.1 ระบบการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร

- จำแนกข้อมูลตามหน่วยงานย่อยในองค์กรและหมายเลข (รหัส) ประจำข้อมูลข่าวสาร
- จำแนกข้อมูลออกเป็นหมวด/เรื่องของข้อมูลตามมาตรา 9(1)-(8) แห่ง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และจัดตั้งเป็นแฟ้ม

- ภายในหมวด/เรื่อง ให้จัดลำดับตัวอักษรของเรื่องภายในแต่ละแฟ้ม และจัดทำบัตรนำค้นประเภทข้อมูลข่าวสารและหมวด/เรื่องของข้อมูล

ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9

ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 เป็นประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ต้องจัดไว้ให้ประชาชนตรวจดู ได้แก่

1. ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

2. นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตามมาตรา 7 (4)

3. แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

4. คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

5. สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรคสอง

6. สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

7. มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ใ้ระบุรายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

8. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา 14 หรือมาตรา 15 อยู่ด้วย ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดู ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9 วรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่เหมาะสม หน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการ จะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้ ในการนี้ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

คนต่างด้าวจะมีสิทธิตามมาตรานี้เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารดังกล่าว จึงจัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร” ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเป็นการส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 นอกจากนี้ยังให้บริการข้อมูลข่าวสารขององค์กรเกี่ยวกับดำเนินงานภายใต้พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ซึ่งมีพันธกิจ “สานพลังความรู้ นโยบาย และสังคม เพื่อนำไปสู่นโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วมบนพื้นฐานทางปัญญา” และวิสัยทัศน์ “ระบบสุขภาพไทยพัฒนาจากกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมบนพื้นฐานทางปัญญา (Participatory Public Policy Process based on Wisdom: 4PW)

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสช. มีการให้บริการข้อมูลข่าวสาร 2 รูปแบบ ได้แก่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ ซึ่งตั้งอยู่ที่ชั้น 3 อาคารสุขภาพแห่งชาติ เลขที่ 88/39 ทิวานนท์ 14 ถ. ทิวานนท์ หมู่ที่ 4 ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 และศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (<https://infocenter.nationalhealth.or.th>). โดยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซ infocenterสช. และกลุ่ม line@ เพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามกฎหมายทั้ง ๒ ฉบับ รวมทั้งประเด็นนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมอื่นๆ เพื่อให้เกิดการนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ประโยชน์ขององค์กร ภาคีเครือข่าย และประชาชน

วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สช. หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการปฏิบัติที่ถูกต้องภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ
4. เพื่อให้บริหารของหน่วยงาน สามารถใช้ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน
5. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สช.

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสารฉบับนี้ ครอบคลุมถึงสาระสำคัญตามข้อกำหนดข้อมูลข่าวสาร ระเบียบปฏิบัติ หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ขั้นตอนปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ รวมถึงแบบฟอร์มในการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือผู้ที่ต้องการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ

คำจำกัดความ

“**ข้อมูลข่าวสาร**” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ ที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของสำนักงานคณะกรรมการสุภาพแห่งชาติ

“**คณะกรรมการ**” หมายถึง คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานคณะกรรมการสุภาพแห่งชาติ

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลข่าวสาร

“**ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร**” หมายความว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานคณะกรรมการสุภาพแห่งชาติ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการให้บริการข้อมูลข่าวสารของราชการ เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับ ดังนี้

บุคคลที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1.เลขาธิการคณะกรรมการสุภาพแห่งชาติ	- กำกับดูแล ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ
2. รองเลขาธิการคณะกรรมการสุภาพแห่งชาติ	- รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานให้เป็นอย่างเคร่งครัด
3. คณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร (คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการสุภาพแห่งชาติที่ 93/2560 ลงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560 คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการสุภาพแห่งชาติที่	1. กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ หลักเกณฑ์ มาตรการแผนการดำเนินงาน หรือคู่มือการปฏิบัติงานด้านข้อมูลข่าวสาร 2. ให้คำแนะนำหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำ และปรับปรุงข้อมูลข่าวสารของ สช. ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณหรือข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ

	<p>3. ให้คำแนะนำหรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐</p> <p>4. ประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงการดำเนินงานของด้านข้อมูลข่าวสารของ สช. เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัย</p>
<p>4. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ประกอบด้วย</p> <p>4.1 ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>4.2 เจ้าหน้าที่ของศูนย์สารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร</p>	<p>1. บริหารจัดการเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสช. อย่างเป็นระบบ</p> <p>2. ดำเนินการจัดสถานที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้สะดวก</p> <p>3. ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สช.</p>

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ และหน่วยงานด้วย

มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

1. รับเรื่องคำขอข้อมูลข่าวสารจากผู้รับบริการ ณ จัดรับบริการ ซึ่งผู้เขียน ต้องระบุรายละเอียดให้ชัดเจน ดังนี้

1.1 รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขอข้อมูล เช่น ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail และวันที่ขอข้อมูล

1.2 รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล เช่น ชื่อเอกสารที่สนใจ วิธีการได้ข้อมูล (ต้องการดู/สำเนา) หรือ (ต้องการสำเนาที่มีความถูกต้อง)

1.3 เหตุผลที่ขอข้อมูล

2. หากเป็นข้อมูลทั่วไป สามารถให้บริการข้อมูลได้ทันที หากเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาอนุมัติเป็นรายกรณี

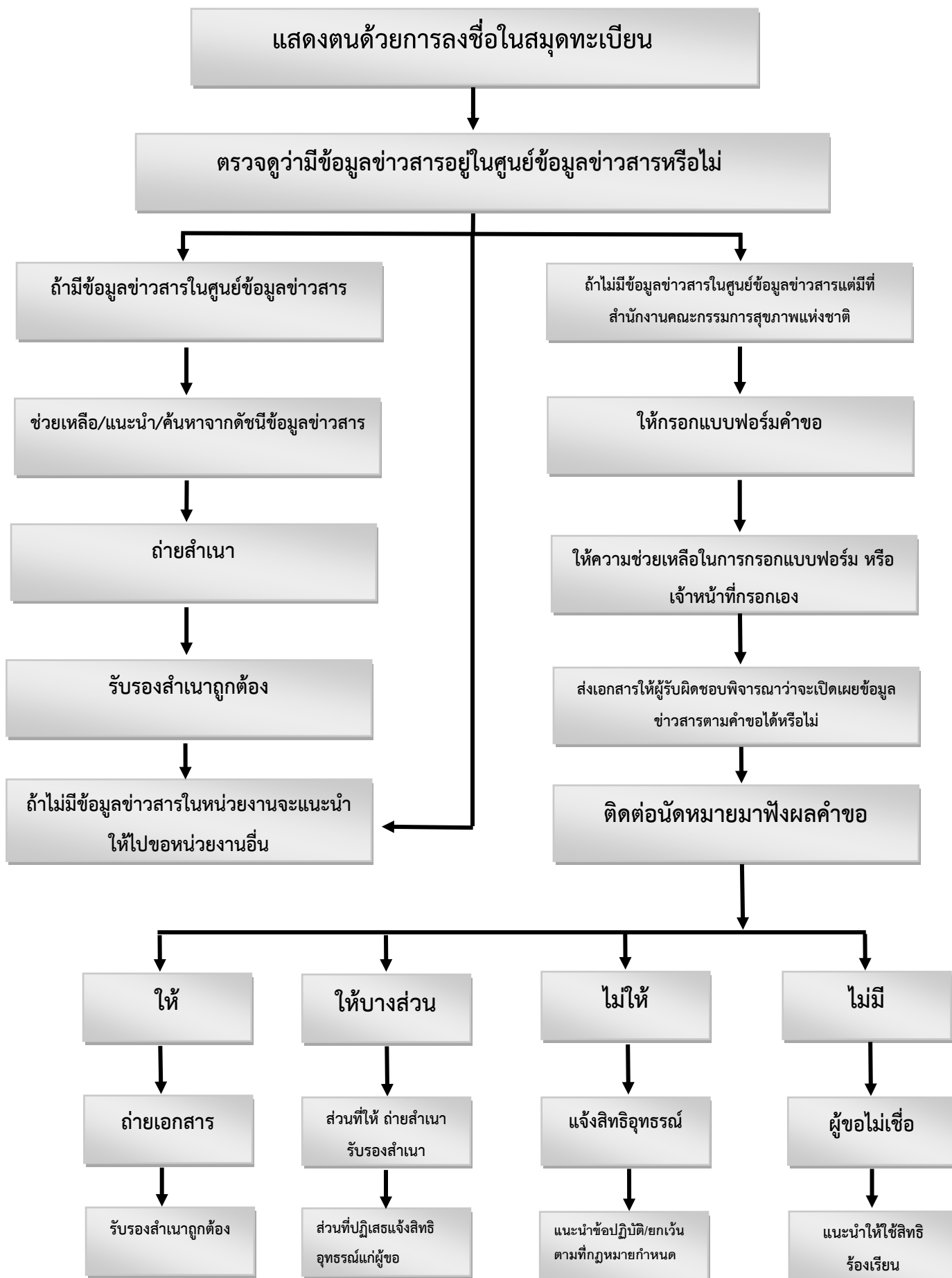
3. จัดส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการ

ข้อพึงปฏิบัติ

การบริการข้อมูลข่าวสาร ควรมุ่งเน้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ



คำอธิบายแผนผังขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

1. เมื่อมีผู้มาขอใช้บริการข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะต้องแนะนำให้ผู้มาขอใช้บริการ แสดงตนด้วยการลงชื่อในสมุดลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการและเพื่อการเก็บสถิติ
2. แนะนำให้ประชาชนตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจากดัชนีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้จัดทำเตรียมไว้เพื่อสืบค้นหาข้อมูลข่าวสารตามที่ต้องการ
3. ช่วยเหลือ ในการให้คำแนะนำและค้นหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน
4. หากมีการจัดแยกข้อมูลข่าวสารที่มีไว้บริการประชาชนตรวจค้น จะต้องเก็บไว้ต่างหากและต้องให้คำแนะนำกับประชาชนว่าจะต้องไปติดต่อตรวจสอบข้อมูลข่าวสารใด ณ ที่ใด อย่างไร ทั้งนี้ต้องคำนึงความสะดวกของประชาชนเป็นหลัก
5. เมื่อประชาชนขอถ่ายสำเนาเอกสารที่ขอตรวจดู เจ้าหน้าที่จะดำเนินการถ่ายสำเนาให้โดย มี
ค่าธรรมเนียมการทำสำเนาและการรับรองสำเนาข้อมูลข่าวสารตามประกาศที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารกำหนดโดยความเห็นชอบของเลขาธิการ
6. หากประชาชนต้องการให้รับรองสำเนาถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม
7. กรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารในศูนย์ข้อมูลข่าวสารแต่มีอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ จะให้ผู้มาขอใช้บริการกรอกแบบฟอร์มคำขอตามแบบที่หน่วยงานกำหนด แล้วให้เจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป
8. กรณีที่ประชาชนขอข้อมูลข่าวสารจากศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ มีข้อมูลข่าวสารพร้อมที่จะจัดให้ได้ จะต้องดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว หรือภายในวันที่รับคำขอ ***ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารมีจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. **คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 ของเจ้าหน้าที่รัฐ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ , 2548
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **แนวทางการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552
3. คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. **คู่มือการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล , 2555
4. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ . **การใช้สิทธิเบื้องต้นของประชาชนตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐** . กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล, 2559
5. สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ . **ขั้นตอนการใช้สิทธิร้องเรียนและสิทธิอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล.

ภาคผนวก



สำนักงานคณะกรรมการ
สุขภาพแห่งชาติ

แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ : แบบแสดงความคิดเห็นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบระดับการให้บริการของทางราชการ การแสดงความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับให้บริการให้ดีขึ้น

1. วันที่มารับบริการ เดือน..... พ.ศ.
2. เพศ ชาย หญิง
3. อาชีพ
 ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ อาจารย์ /นักวิชาการ
นักเรียน /นักศึกษา ประชาชนทั่วไป
4. ข้อมูลที่ท่านต้องการมีให้ท่านหรือไม่
 มี มีแต่ไม่ครบ ไม่มี
 เจ้าหน้าที่รับจะจัดทำให้ภายหลัง
 เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อโดยตรงหรือเพิ่มเติม
5. ความถูกต้อง/ทันสมัยของข้อมูล
 ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการ
 ไม่ถูกต้อง และไม่ปัจจุบัน
 อื่นๆ (ระบุ).....
6. สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด
 มาก ปานกลาง น้อย เนื่องจาก.....

7. ท่านได้รับความพึงพอใจจากการมาขอรับบริการมากน้อยเพียงใด

7.1 สถานที่

 มาก ปานกลาง น้อย เนื่องจาก.....

7.2 การให้บริการข้อมูล

 มาก ปานกลาง น้อย เนื่องจาก.....

7.3 เจ้าหน้าที่

 มาก ปานกลาง น้อย เนื่องจาก.....

8. ข้อมูลที่ท่านต้องการเพิ่มเติม (ระบุ).....

9. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบแสดงความคิดเห็น



สำนักงานคณะกรรมการ
สุขภาพแห่งชาติ

แบบรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

ประจำเดือน..... พ.ศ.

1. สถิติการให้บริการ

รายการ	จำนวน
จำนวนผู้มาขอรับบริการข้อมูลข่าวสาร (ราย)	
จำนวนการปฏิเสธการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (ราย/เรื่อง)	
จำนวนการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล (เครื่อง/เรื่อง)	

2. สาเหตุที่มีการปฏิเสธให้บริการข้อมูลข่าวสาร เนื่องจาก

2.1

2.2

2.3

3. กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (กรณีระบุเรื่องที่มีการร้องเรียน)

3.1

3.2

3.3

4. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร

(รอบ 1 เดือน)

4.1 เพศ

ชายคน

หญิงคน

4.2 อาชีพ

ข้าราชการ/พนักงานรัฐคน พนักงานรัฐวิสาหกิจคน อาจารย์/นักวิชาการคน
นักเรียน/นักศึกษาคน ประชาชนทั่วไปคน อื่นๆคน

4.3 ข้อมูลที่ท่านต้องการมีให้ท่านหรือไม่

มีคน มีแต่ไม่ครบคน ไม่มีคน

เจ้าหน้าที่รับจะจัดหาให้ภายหลัง คน

เจ้าหน้าที่ได้แนะนำแหล่งข้อมูลที่ต้องติดต่อโดยตรงหรือเพิ่มเติม คน

4.4 ความถูกต้อง/ทันสมัยของข้อมูล

มากคน ปานกลางคน น้อยคน ไม่ถูกต้องคน

ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการคน

ไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบันคน

4.5 สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูลมีความพร้อมและสะดวกมากน้อยเพียงใด

มากคน ปานกลางคน น้อยคน

4.6 ท่านได้รับความพึงพอใจจากการมาขอรับบริการมากน้อยเพียงใด

สถานที่ มากคน ปานกลางคน น้อยคน

การให้บริการ มากคน ปานกลางคน น้อยคน

เจ้าหน้าที่ มากคน ปานกลางคน น้อยคน

4.7 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1).....

2).....

3).....

5. การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

6. สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ เคยได้รับการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลจาก
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ (สขร.) /สำนักงาน ก.พ.ร. หรือไม่

เคย ระบุ (วัน/เดือน/ปี).....

ไม่เคย

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....



สำนักงานคณะกรรมการ
คุณภาพแห่งชาติ

แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับบริการข้อมูลข่าวสาร

สำนักงานคณะกรรมการคุณภาพแห่งชาติ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประเภทของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร
- ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ อาจารย์/นักวิชาการ
- นักเรียน/นักศึกษา ประชาชนทั่วไป อื่นๆ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูลข่าวสาร (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ โดยใส่เครื่องหมาย ✓

ลงในตาราง)

เลือก	ข้อมูลข่าวสาร
	ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในพิจารณา วินิจฉัยดังกล่าว
	นโยบายหรือการตีความไม่เข้าขัดต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา 7(4)
	นโยบาย แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่กำลังดำเนินการ
	คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน
	สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงในราชกิจจานุเบกษา
	ประกาศ ประกวดราคา ประกาศสอบราคา และสรุปผลการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง
	มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมายหรือโดยมติคณะรัฐมนตรี
	ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ เป็นการทั่วไป (เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ เป็นต้น)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

การประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1.ความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/การเข้าถึงข่าวสาร					
2.ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
3.ข้อมูลที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความกระตือรือร้น ความสุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใส และการให้ความช่วยเหลือในการค้นหาข้อมูล)					
5.ความสะอาดสบาย ความสะดวก และความสวยงามของสถานที่ให้บริการ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางกายภาพ)					
6.ภาพรวมต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

.....

.....

.....



สำนักงานคณะกรรมการ
สุขภาพแห่งชาติ

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ
ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

เขียนที่.....

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล

หน่วยงานที่สังกัด/ที่อยู่

ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรสาร E-mail

มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารดังต่อไปนี้

- () 1. ข้อมูลตาม มาตรา 7 (ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540)
- () 2. ข้อมูลตาม มาตรา 9 (ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540)
- () 3. ข้อมูลอื่นๆ ของหน่วยงานเป็นการเฉพาะตาม มาตรา 11 (ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540)
- () 4. ข้อมูลสำนักส่งเสริมและพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วม (สน.)
- () 5. ข้อมูลสำนักขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วม (สข.)
- () 6. ข้อมูลสำนักนโยบายยุทธศาสตร์และประเมินผล (สย.)
- () 7. ข้อมูลสำนักอำนวยการ (สอ.) ระบุงาน.....
(เช่น งานพัสดุ งานสารบรรณ เป็นต้น)
- () 8. ข้อมูลสำนักสนับสนุนยุทธศาสตร์สังคมเข้มแข็ง (สยส.)
- () 9. ข้อมูลสำนักพัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วมระดับพื้นที่ (สพ.)
ระบุศูนย์พัฒนานโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพแบบมีส่วนร่วมระดับพื้นที่ภาค
.....(เช่น ภาคเหนือ ภาคใต้ เป็นต้น)
- () 10. ข้อมูลศูนย์สารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร (ศสข.)

- () 11. ข้อมูลกลุ่มงานสื่อสารสังคม (กส.)
- () 12. ข้อมูลกลุ่มงานความร่วมมือระหว่างประเทศ (กป.)
- () 13. ข้อมูลกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล (กบ.)

ประเภทข้อมูลที่จะขอ ระบุ.....

โดยจะขอ

- () รับทราบข้อมูลข่าวสาร
- () คัดสำเนาข้อมูลข่าวสารและถ่ายเอกสาร จำนวนหน้า
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ขอ
(.....)

หมายเหตุ

: ผู้ขอข้อมูลข่าวสาร

1. ต้องเป็นคนไทย
2. ไม่จำเป็นต้องมีส่วนไม่เสียเกี่ยวข้อง
3. ไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผล

ผู้รับคำร้อง.....
วันที่/...../.....
เวลาน.

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

เรียน หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

ข้อมูลข่าวสารตามคำร้องเป็นข้อมูลข่าวสารประเภท

- () เปิดเผยได้ทั้งหมด และสามารถคัดสำเนาได้ทั้งหมด
- () เปิดเผยได้ทั้งหมด และสามารถคัดสำเนาได้บางส่วน
- () เปิดเผยได้บางส่วน และสามารถคัดสำเนาได้บางส่วนที่เปิดเผยได้
- () เปิดเผยได้บางส่วน และสามารถคัดสำเนาได้ทั้งหมด
- () เปิดเผยไม่ได้ โดยอ้างเหตุผลมาตรา 14 และ มาตรา 15 ตามพ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540.....

.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่

(.....)

วันที่/...../.....

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

ข้อมูลข่าวสารที่ผู้ร้องขอ เห็นควร

() อนุญาต

() ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

.....

ลงชื่อ..... หัวหน้าศูนย์ข้อมูลฯ

(.....)

วันที่/...../.....

คำสั่ง ผู้อนุญาต

() อนุญาต

() ไม่อนุญาต เนื่องจาก.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ

วันที่/...../.....

หนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้าชื่อ.....ตำแหน่ง/อาชีพ

อยู่บ้านเลขที่ ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด

โทรศัพท์ มีความประสงค์ขออุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ของ.....

ด้วยเมื่อวันที่..... ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิ ตามพระราชบัญญัติข้อมูล

ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ขอเอกสารจำนวน รายการ จาก.....

ดังมีรายละเอียดตามสำเนาคำขอที่แนบมาพร้อมนี้ ต่อมาเมื่อวันที่.....

ได้มีคำสั่งปฏิเสธไม่อนุญาตให้ตรวจดู/ ให้สำเนาเอกสารดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่า.....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือปฏิเสธของ

..... ที่แนบมาพร้อมนี้

ข้าพเจ้าจึงขอใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ.....

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้อุทธรณ์

(.....)

สถานที่ติดต่อ ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300

โทร. 0-2283-4693 โทรสาร. 0-2283-4698

หนังสืออุทธรณ์

วันที่ เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล / แขวง อำเภอ / เขต จังหวัด

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

ขอร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการว่าหน่วยงานของรัฐ คือ

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ
ราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1)
- (2)
- (3)

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาด้วยแล้ว คือ เรื่อง.....

..... จำนวนแผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

สถานที่ติดต่อ ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ
อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300
โทร. 0-2283-4693 โทรสาร. 0-2283-4698

