



แนวทางการให้บริการของสถาบันวัคซีนแห่งชาติ
ด้านการให้บริการจัดการข้อมูลและความรู้ด้านวัคซีน

กรณีการตอบคำถามประชาชน

พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ มาตรา ๒๑ ได้กำหนดให้สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไรเป็นหลักและมีวัตถุประสงค์ (๕) เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูลและความรู้เชิงบูรณาการ เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เศรษฐกิจ และวิชาการเกี่ยวกับวัคซีน เพื่อให้บริการทางวิชาการ พัฒนาข้อมูลและสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านวัคซีน

โดยสถาบันวัคซีนแห่งชาติ (สวช.) ได้กำหนดแนวทางการให้บริการการตอบคำถามประชาชนให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติดังกล่าวมาโดยตลอด อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เห็นสมควรกำหนดแนวทางการให้บริการของสวช. ด้านการบริหารจัดการข้อมูลและความรู้ด้านวัคซีน กรณีการตอบคำถามประชาชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการ และการดำเนินการตอบคำถามประชาชน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการตอบคำถามประชาชน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ

๒.๔ เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการติดต่อสอบถามกับสวช.

๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติความมั่นคงด้านวัคซีนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑

มาตรา ๒๑ ได้กำหนดให้สถาบันวัคซีนแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลกำไรเป็นหลักและมีวัตถุประสงค์

(๕) เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการข้อมูลและความรู้เชิงบูรณาการ เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เศรษฐกิจ และวิชาการเกี่ยวกับวัคซีน เพื่อให้บริการทางวิชาการ พัฒนาข้อมูลและสร้างองค์ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านวัคซีน

มาตรา ๒๒ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๒๑ ให้สถาบันเป็นสำนักงานเลขานุการ ของคณะกรรมการ คณะกรรมการบริหารสถาบัน และคณะอนุกรรมการ โดยให้มีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๓) บริหารจัดการความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจัดให้มีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการดำเนินการด้านวัคซีนของประเทศ

๔. ช่องทางการให้บริการ

๔.๑ Facebook Page: <https://www.facebook.com/nvikm/>

๔.๒ Line Official Account: <http://nav.cx/๓XqqJYB> หรือ @๗๓๒mbdzw

๔.๓ Email สวช.: saraban@nvi.go.th

๔.๔ เบอร์โทรศัพท์ สวช.: ๐๒ ๕๘๐ ๙๗๒๙ ถึง ๓๑

๔.๕ สถานที่ให้ข้อมูล: เลขที่ ๓๘ อาคาร ๔ ชั้น ๕ สถาบันป๋าราศนราดुर ซอยดิวานนท ๑๔
ถนนดิวานนท ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๕. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๖. วิธีการขั้นตอนและระยะเวลา ในการตอบคำถามประชาชน

ลำดับที่	ผังวิธีการขั้นตอน	เอกสาร/ระบบ ที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> ประชาชนส่งข้อความ/เรื่อง/ คำถาม เข้าสู่ช่องทางบริการ ของสวช. </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	ระบบตามช่องทางบริการ	ทันที	ระบบที่ให้บริการ
๒.	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม หรือระบบ ตอบกลับ แจ้งข้อความตอบกลับไป ยังประชาชน เพื่อแจ้งการรับเรื่อง </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	ระบบตามช่องทางบริการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ตอบ คำถาม
๓.	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> เจ้าหน้าที่ตอบคำถามรับข้อความ เข้าสู่แฟ้มทะเบียนคำถาม และ ประสานไปยังบุคลากรสวช. </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	แฟ้มทะเบียนคำถาม	ภายใน ๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ตอบ คำถาม
๔.	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> บุคลากรสวช. ค้นหาข้อมูลและ ความรู้ เพื่อตอบคำถาม และส่งข้อมูลคำตอบให้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	-	ภายใน ๑๔ วันทำ การ	บุคลากรสวช. ที่เกี่ยวข้อง
๕.	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> เจ้าหน้าที่ตอบคำถามแจ้งข้อความ คำตอบ ให้กับประชาชน </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; margin: 10px auto; width: 80%;"> ประชาชนได้รับคำตอบ </div>	ระบบตามช่องทางบริการ	ภายใน ๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ตอบ คำถาม

๗. จัดทำโดย

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักอำนวยการ สถาบันวัคซีนแห่งชาติ