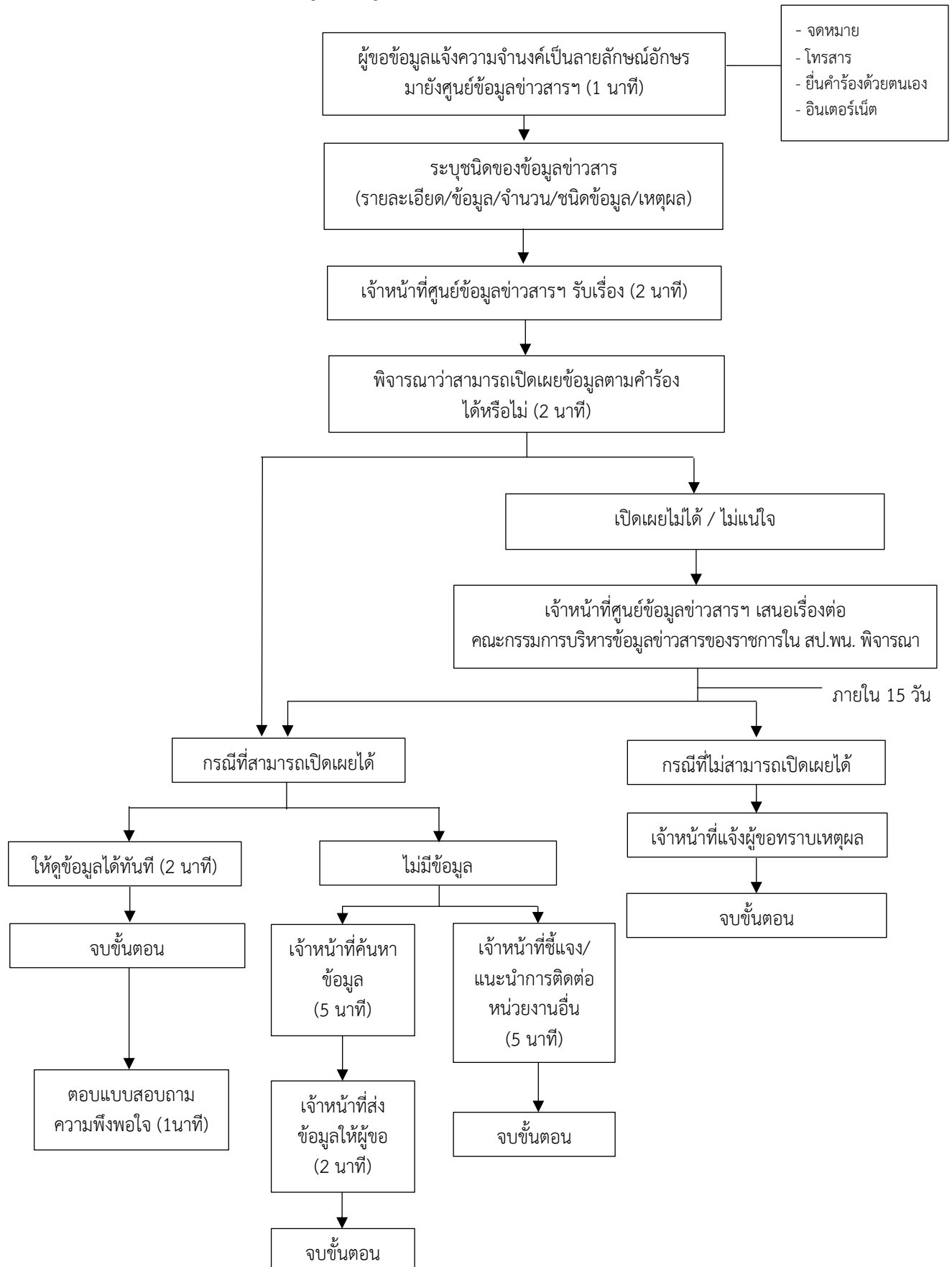


การให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการข้อมูลข่าวสารด้วยความรวดเร็ว ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ โดยมีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการเมื่อเดินทางมาที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ



1. ขั้นตอนการให้บริการเมื่อเดินทางมาที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

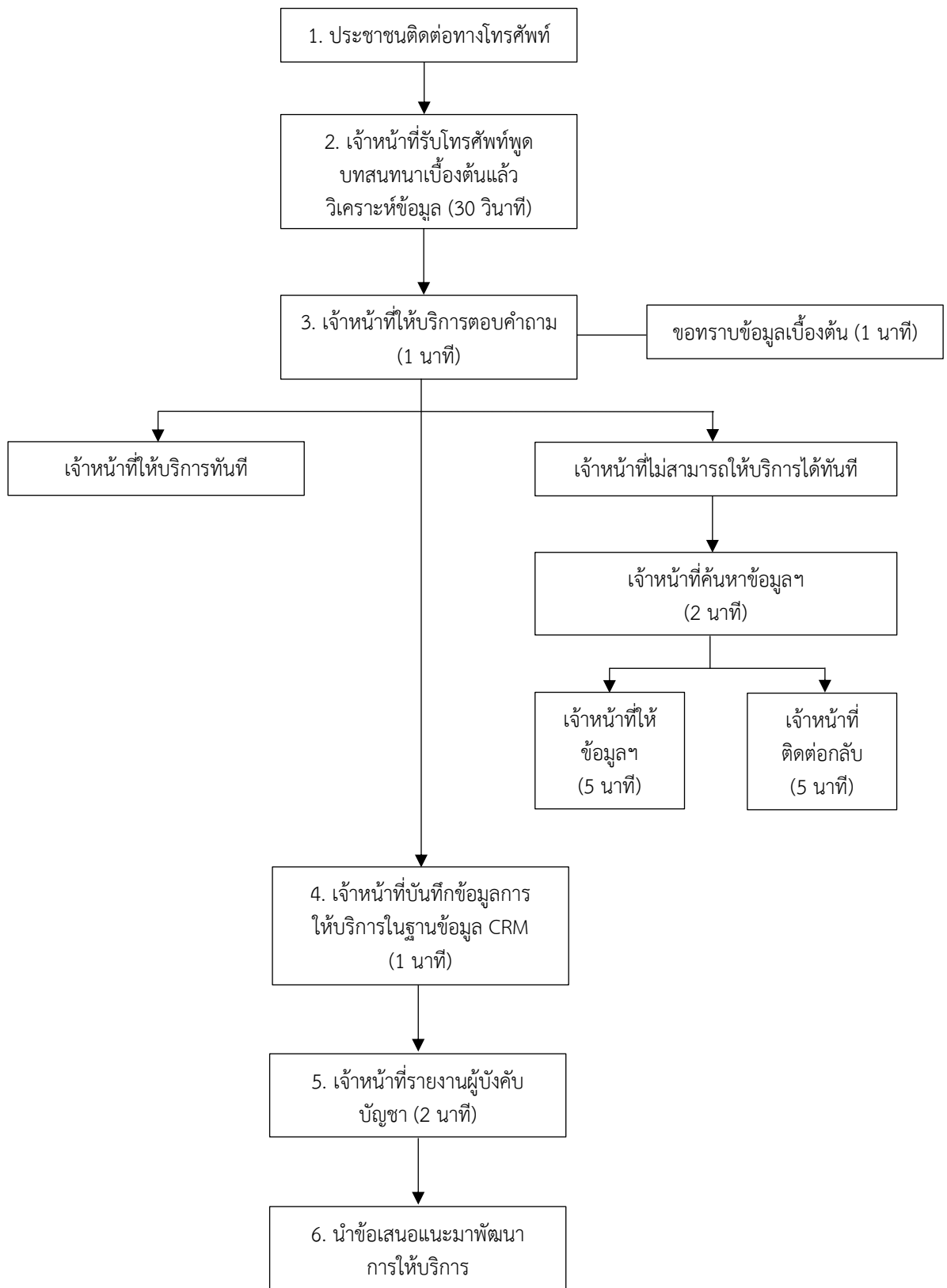
1. ผู้ขอข้อมูลแจ้งความจำนงค์เป็นลายลักษณ์อักษรมายังศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ (1 นาที) โดยระบุชนิดของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ รายละเอียด ข้อมูล จำนวน ชนิดข้อมูล เหตุผล ลงในแบบฟอร์มคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

2. เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ รับเรื่อง (2 นาที) และพิจารณาว่าสามารถเปิดเผยข้อมูลตามคำร้องได้หรือไม่ แบ่งออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

2.1 กรณีที่สามารถเปิดเผยได้ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้ทันที (2 นาที) แล้วตอบแบบประเมินความพึงพอใจ แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่จะค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ (5 นาที) หรือถ้ามีข้อมูลที่หน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่จะชี้แจง/แนะนำการติดต่อหน่วยงานอื่น (5 นาที) ถ้าเจ้าหน้าที่มีข้อมูลแล้ว เจ้าหน้าที่จะส่งข้อมูลให้ผู้ขอ (2 นาที) หรือถ้ามีเอกสารจำนวนมาก ต้องถ่ายเอกสารและะคำรับรองสำเนา เจ้าหน้าที่อาจแจ้งให้มารับด้วยตนเอง (2 นาที)

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

2. ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2140 7000

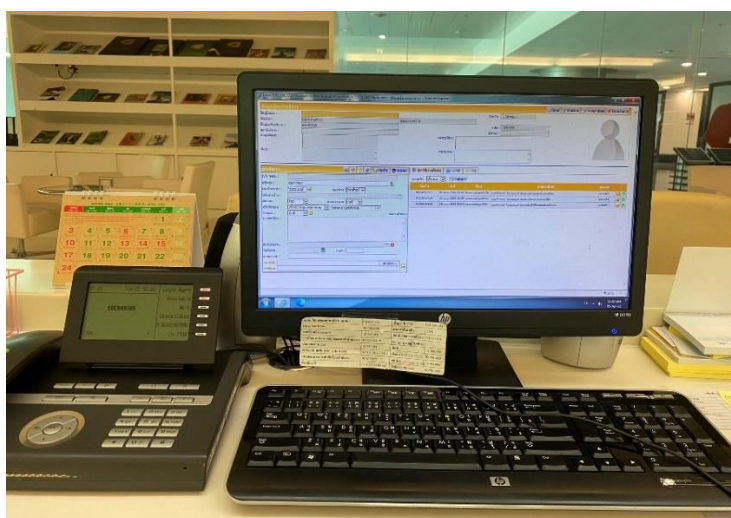


ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2140 7000

1. ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถโทรศัพท์เข้ามาที่หมายเลข 0 2140 7000
2. ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวต้อนรับทักทายและสอบถามความต้องการของผู้ขอรับบริการ
 - 2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสอบถามความต้องการ และวิเคราะห์ประเด็นคำถามหรือความต้องการใช้บริการของประชาชนผู้ขอรับบริการ
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตอบคำถาม ถ้าไม่สามารถตอบคำถามได้ ควรให้บริการ ดังนี้
 - 3.1 แนะนำแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการให้ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
 - 3.2 นัดหมายให้เข้าพบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
 - 3.3 เจ้าหน้าที่ส่งต่อเรื่องนี้ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง แล้วแจ้งกลับผู้ขอรับบริการ ภายใน 5 วันทำการ
4. เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลลูกค้า CRM โดยมีขั้นตอน ดังนี้
 - 4.1 นำข้อมูลผู้ขอรับบริการจากแบบฟอร์มการให้บริการทางโทรศัพท์
 - 4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลลูกค้า CRM
 - 4.3 เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์การให้บริการในเชิงสถิติและพรรณนา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการให้บริการเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง
5. เจ้าหน้าที่เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
6. นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชามาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการต่อไป

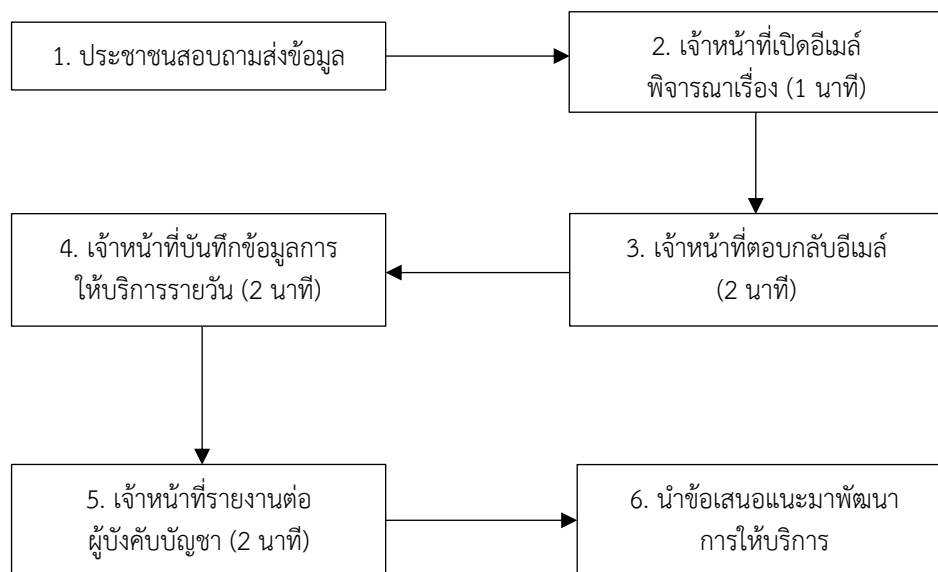
มาตรฐานการให้บริการ

1. โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง
2. อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน 5%
3. การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก



ภาพตัวอย่างการบันทึกข้อมูลการรับสายโทรศัพท์ลงในระบบ CRM

3. การให้บริการผ่านทางอีเมล servicelink@energy.go.th



ขั้นตอนผู้ขอรับบริการผ่านช่องทางอีเมล servicelink@energy.go.th

1. ประชาชนผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร ขอเอกสารเผยแพร่ได้ที่อีเมล servicelink@energy.go.th
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปิดอีเมลที่ประชาชนผู้ขอรับบริการส่งมา เพื่อพิจารณาเรื่องเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารหรือรับเรื่องส่งต่อ
3. เจ้าหน้าที่ที่ตอบกลับหรือส่งต่อเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ภายในกระทรวง
4. เก็บข้อมูลรายวัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการรายวันผ่านช่องทางอีเมล โดยการพิมพ์ข้อมูลและรายละเอียดเรื่องที่ติดต่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์การให้บริการในเชิงสถิติและพรรณนา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปการให้บริการเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา
5. นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อรายงานสรุปผลและข้อคิดเห็นรวมถึงคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา
6. นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชามาพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการต่อไป