



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กรมทรัพยากรธรณี สำนักงานเลขานุการกรม โทร.๐๒ ๒๖๑ ๙๖๐๓ โทรสาร.๐๒ ๖๒๑ ๙๖๐๒  
ที่ ทส ๐๕๐๑/๑๕๓๖ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ประจำปีเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๐

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตามคำสั่งกรมทรัพยากรธรณีที่ ๓๗๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๗ มีนาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๕๐ เพื่อความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ นั้น

ในการนี้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ใคร่ขอรายงานผลการดำเนินงานในรอบ ๓ เดือนระหว่างเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ประกอบด้วย

๑. รายงานผลการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ประจำปีเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๖๐

๒. คุณภาพของการให้บริการ

๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ประเมินจากผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการประชาชนของกรมทรัพยากรธรณี (จุดบริการประชาชน และศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ชั้น ๑ อาคารเพชร กรมทรัพยากรธรณี)

๔. กิจกรรมการมีส่วนร่วมอื่นๆ

๕. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน / ปัญหา อุปสรรค

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายทศพร นุชอนงค์)

อธิบดีกรมทรัพยากรธรณี

๑๕๕๕๖

๑๖ ก.พ. ๒๕๖๑

รายงานผลการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน กรมทรัพยากรธรณี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประจำเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม พ.ศ.2560

1. ผลการปฏิบัติงาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีขอรายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนตุลาคม - เดือนธันวาคม 2560 สรุปได้ดังนี้

1.1 ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรธรณี

เป็นศูนย์แรกรับเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนให้คำปรึกษา แนะนำ สรุปรายงานการดำเนินงาน ดังนี้

- อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งสิ้น 26 ราย แยกเป็น (1) ให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 0 ราย (2) ให้บริการข้อมูลและเอกสาร จำนวน 26 ราย และ (3) ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 2 ราย

- ให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ ของหน่วยงานในสังกัดกรมทรัพยากรธรณีโดยติดต่อขอรับเอกสารเพื่อเผยแพร่ด้านธรณีพิบัติภัย

- การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส/รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับกรมทรัพยากรธรณีโดยประชาชนติดต่อยื่นข้อร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวนเรื่องร้องเรียน - เรื่องติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านระบบ Operator 0 2621 9500 จำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หน่วยงานเลขหมาย 0 2261 9603-5 จำนวน - เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ผ่านระบบ E-petition จำนวนเรื่องร้องเรียน 2 เรื่อง และหนังสือร้องเรียนผ่านกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน - เรื่อง

- เผยแพร่ข่าวสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพยากรธรณี ที่มีการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ สรุปโดยส่วนประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรมลงเผยแพร่ผ่านทาง website <http://www.dmr.go.th/> ในหัวข้อ “ข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี” เป็นประจำทุกวัน

- เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีผ่าน website <http://www.oic.go.th/INFOCENTER6/612/#>

- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญ รวบรวมข้อมูลหน่วยงานในสังกัดกรมทรัพยากรธรณี เพื่อดำเนินการเผยแพร่ให้แก่หน่วยงาน ประชาชน และผู้สนใจเพื่อจัดให้บริการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี อาคารเพชร ชั้น 1

1.2 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี (Information Center)

ศูนย์กลางการบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานสรุปรายงานการดำเนินงาน ดังนี้

- จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรธรณี ตามรายการที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา 7 และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ไว้ให้บริการประชาชน ณ ศูนย์บริการประชาชน ทธ. โดยจัดทำดัชนีประจำแฟ้ม จัดเรียงเอกสารใส่แฟ้มจัดแสดงเอกสารเพื่อจัดให้ประชาชนได้ตรวจดู และนำเข้าสู่ระบบศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

- การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรธรณีแก่ประชาชนตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 โดยการพิจารณาคำขอข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร ทธ. จำนวน - ราย

/ การพัฒนา...

- การพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจ พร้อมทั้งการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดให้มีข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถสืบค้นได้จากช่องทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

## 2. คุณภาพของการให้บริการ

สถิติผู้รับบริการผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน ทธ.

สถิติผู้รับบริการผ่านช่องทางบริการของกรมทรัพยากรธรณี สะสมตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 ถึงเดือนธันวาคม 2560

สถิติผู้รับบริการ				
ตุลาคม 60	ช่องทางบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	1. Operator 0 2621 9500	44 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	15 ราย	ไม่มี	
	3. ผ่าน e-petition	0 ราย	1 เรื่อง	
	<u>รวม</u>	59 ราย	1 เรื่อง	
พฤศจิกายน 60	ช่องทางบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	1. Operator 0 2621 9500	32 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	7 ราย	ไม่มี	
	3. ผ่าน e-petition	0 ราย	0 เรื่อง	
	<u>รวม</u>	39 ราย	0 เรื่อง	
ธันวาคม 60	ช่องทางบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	1. Operator 0 2621 9500	53 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	12 ราย	ไม่มี	
	3. ผ่าน e-petition	0 ราย	1 เรื่อง	
	<u>รวม</u>	65 ราย	1 เรื่อง	
	<u>สรุป</u>	163 ราย	2 เรื่อง	

2.1 โทรศัพท์ รายงานสถิติการอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม กับประชาชนและผู้ติดต่อกรมทรัพยากรธรณี จำนวน 129 สาย (ข้อมูลวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง วันที่ 29 ธันวาคม 2560) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

**สถิติการขอข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี**

ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวนเรื่อง ที่สอบถามทั้งหมด
1	ติดต่อบุคคล	66	49.62
2	ขอข้อมูลทางวิชาการ	18	13.53
3	การวิเคราะห์แร่ และอัญมณี	16	12.03
4	อื่นๆ ขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป (ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ คำปรึกษา ขอเอกสาร ภัยธรรมชาติ ติดต่อผิตหน่วยงาน)	33	24.82
	จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด	133	100

2.2 มาด้วยตนเองการติดต่อขอรับบริการหน่วยงาน สามารถติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง  
ดังนี้

2.2.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ชั้น 1 อาคารเพชร รายงานสถิติการอำนวยความสะดวกประชาชนที่มาติดต่อกรมทรัพยากรธรณี โดยมีผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 26 คน (ข้อมูลวันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง วันที่ 29 ธันวาคม 2560)

2.2.2 ศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรธรณี โดยเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการกรมทรัพยากรธรณีไม่มีเรื่องร้องเรียน ณ จุดบริการ อาคารเพชร ชั้น 1 กรมทรัพยากรธรณี

**3. ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ**

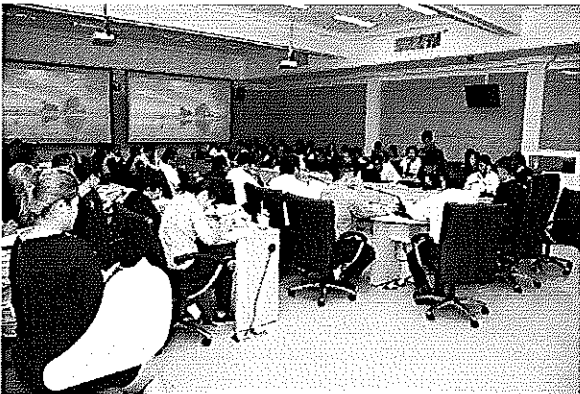
3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการของกรมทรัพยากรธรณี (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี และศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรธรณี ชั้น 1 อาคารเพชร) จากผู้มาติดต่อทั้งสิ้น จำนวน 26 ราย และตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 12 ราย สรุปแบบประเมินฯ ที่รวบรวมได้ (ยอดรวมสะสม เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2560) จำนวน 12 ชุด พบว่า

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>กระบวนการและการให้บริการในภาพรวม</b>	<b>4.84 (96.86)</b>
1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77 (95.53)
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88 (97.73)
3. การให้บริการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.88 (97.73)
4. ข้อมูลองค์ความรู้ที่ได้รับบริการ	4.77 (95.53)
5. ภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	4.88 (97.73 )

หมายเหตุ : เก็บสถิติผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2560 เป็นต้นไป

#### 4. กิจกรรมการมีส่วนร่วม อื่นๆ

❖ การประชุมคณะกรรมการพิจารณาข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ครั้งที่ 1/2561 เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีตามมาตรฐานศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 และนโยบายของรัฐบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2560 ณ ห้องประชุมใหญ่ ชั้น 1 อาคารเพชร โดยมี นายสมหมาย เตชวาล รองอธิบดีกรมทรัพยากรธรณีเป็นประธานคณะกรรมการฯ



#### 5. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ไม่มี

