

รายงานผลการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน กรมทรัพยากรธรณี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประจำเดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน 2561

1. ผลการปฏิบัติงาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีขอรายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน พ.ศ.2561 สรุปได้ดังนี้

1.1 ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรธรณี

เป็นศูนย์แรกรับเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนให้คำปรึกษา แนะนำ สรุปรายงานการดำเนินงาน ดังนี้

- อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งสิ้น 18 ราย แยกเป็น (1) ให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 0 ราย (2) ให้บริการข้อมูลและเอกสาร จำนวน 13 ราย และ (3) ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 ราย

- ให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ ของหน่วยงานในสังกัดกรมทรัพยากรธรณีโดยติดต่อขอรับเอกสารเพื่อเผยแพร่ด้านธรณีพิบัติภัย จำนวน 5 ราย และการจัดส่งวารสารข่าวสารกรม รายงานประจำปี ส่งหน่วยงานภายใน จำนวน 0 ฉบับ ส่งหน่วยงานภายนอก จำนวน 1,557 ฉบับ และหนังสือขอบคุณจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 2 ฉบับ

- การรับแจ้งข้อมูลเบาะแส/รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับกรมทรัพยากรธรณีโดยประชาชนติดต่อยื่นข้อร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง จำนวนเรื่องร้องเรียน - เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านระบบ Operator 0 2621 9500 จำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน - เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หน่วยงานเลขหมาย 0 2261 9603-5 จำนวน - เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หน่วยงานเลขหมาย 0 2261 9603-5 จำนวน - เรื่อง ติดต่อร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านระบบ E-petition จำนวนเรื่องร้องเรียน 1 เรื่อง และหนังสือร้องเรียนผ่านกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน - เรื่อง

- เผยแพร่ข่าวสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพยากรธรณี 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 และผู้ที่สนใจเพื่อจัดให้บริการ 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 0 ราย

- การพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ พร้อมทั้งการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดให้มีข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถสืบค้นได้จากช่องทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

2. คุณภาพของการให้บริการ

สถิติผู้รับบริการผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน ทธ.

สถิติผู้รับบริการผ่านช่องทางบริการของกรมทรัพยากรธรณี สะสมตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2561 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2561

สถิติผู้รับบริการ				
กรกฎาคม 61	ช่องทางการบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	1. Operator 0 2621 9500	65 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	10 ราย		
	3. การจัดส่งเอกสาร วารสารข่าว	18 ฉบับ		
รวม		93 ราย		
สิงหาคม 61	ช่องทางการบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	1. Operator 0 2621 9500	89 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	6 ราย		
	3. การจัดส่งเอกสาร วารสารข่าว	20 ฉบับ		
รวม		115 ราย		
กันยายน 61	ช่องทางการบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
	1. Operator 0 2621 9500	67 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	2 ราย		
	3. การจัดส่งเอกสาร วารสารข่าว	1,519 ฉบับ		
รวม		1,588 ราย		
สรุป		1,796 ราย		

2.1 โทรศัพท์ รายงานสถิติการอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม กับประชาชนและผู้ติดต่อกรมทรัพยากรธรณี จำนวน 216 สาย (ข้อมูลวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2561) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

สถิติการขอข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี

ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด
1	ติดต่อบุคคล	89	89
2	ขอข้อมูลทางวิชาการ	22	22
3	การวิเคราะห์แร่ และอัญมณี	8	8
4	อื่นๆ ขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป (ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ คำปรึกษา ขอเอกสาร ภัยธรรมชาติ ติดต่อผิदनหน่วยงาน)	102	102
จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด		221	221

2.2 มาด้วยตนเองการติดต่อขอรับบริการหน่วยงาน สามารถติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง ดังนี้

2.2.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ทธ. และศูนย์บริการประชาชน ทธ. ชั้น 1 อาคารเพชร รายงานสถิติการอำนวยความสะดวกประชาชนที่มาติดต่อกรมทรัพยากรธรณี โดยมีผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 15 ราย (ข้อมูลวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2561 ถึงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2561)

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 15 ราย และตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวน 7 ราย สรุปแบบประเมินฯ ที่รวบรวมได้ (ยอดรวมสะสม เดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ.2561) จำนวน 22 ชุด พบว่า

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
กระบวนการและการให้บริการในภาพรวม	5.00 (100.00)
1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	5.00 (100.00)
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00 (100.00)
3. การให้บริการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00 (100.00)
4. ข้อมูลองค์ความรู้ที่ได้รับบริการ	5.00 (100.00)
5. ภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	5.00 (100.00)

หมายเหตุ : เก็บสถิติผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2561 เป็นต้นไป

4. กิจกรรมการมีส่วนร่วม อื่นๆ

- เมื่อวันที่ 9 – 11 สิงหาคม 2561 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีร่วมกับตัวแทนศูนย์ข้อมูลกรมทรัพยากรธรณีเขต 1 เดินทางไปศึกษาดูงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีเขต 3 ณ สำนักงานทรัพยากรธรณี เขต 3 จังหวัดระยอง เพื่อขยายการให้บริการประชาชนในเขตภาคตะวันออก และเพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการกรมทรัพยากรธรณี ประจำปี 2561 ให้หน่วยงานใน ทธ. มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 2 เขต ในปีงบประมาณ 2561 และได้พาคณะทำงานศูนย์ข้อมูลฯ ทำกิจกรรมเพื่อสังคม เก็บกวาดบริเวณวัดท่าเรือ ณ ตำบลแก่ง อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง





- เมื่อวันที่ 13 – 15 กันยายน 2561 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีเดินทางไปศึกษาดูงาน ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีเขต 1 ณ สำนักงานทรัพยากรธรณี เขต 1 จังหวัดลำปาง เพื่อขยายการให้บริการประชาชนในเขตภาคเหนือ และปฏิบัติตามแผนพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการกรมทรัพยากรธรณี ประจำปี 2561 ให้หน่วยงานใน ทธ. มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร 2 เขต ในปีงบประมาณ 2561



5. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
ไม่มี
