

# คู่มือฉบับ

ส่วนราชการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี โทร. ๐ ๒๖๒๑ ๙๖๐๕ โทรสาร. ๐ ๒๖๒๑ ๙๖๐๒

ที่ ทส ๐๕๐๑/ ๒๓๒๘

วันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึง มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตามคำสั่งกรมทรัพยากรธรณี ที่ ๕๔๑/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เพื่อความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐ นั้น

ในการนี้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ใคร่ขอรายงานผลการดำเนินงานในรอบ ๓ เดือน ระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ - เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบด้วย

๑. รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒ - เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี
  ๒. คุณภาพของการให้บริการ
  ๓. ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ประเมินจากผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการประชาชนของกรมทรัพยากรธรณี (จุดบริการประชาชน และศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี ชั้น ๑ อาคารเพชร กรมทรัพยากรธรณี)
  ๔. กิจกรรมการมีส่วนร่วมอื่นๆ
  ๕. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน / ปัญหา อุปสรรค
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสมหมาย เตชวาล)  
อธิบดีกรมทรัพยากรธรณี

ผู้ตรวจ  
ผู้ลง  
ผู้พิมพ์

รายงานผลการปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน กรมทรัพยากรธรณี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ประจำเดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน 2563

1. ผลการปฏิบัติงาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีขอรายงานผลการปฏิบัติงานในรอบเดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน 2563 สรุปได้ดังนี้

1.1 ศูนย์บริการประชาชน กรมทรัพยากรธรณี เป็นศูนย์แรกรับเพื่อการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนให้คำปรึกษา แนะนำ สรุปรายงานการดำเนินงาน ดังนี้

- อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งสิ้น 10 ราย แยกเป็น (1) ให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 0 ราย (2) ให้บริการข้อมูลและเอกสาร จำนวน 1 ราย และ (3) ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 0 ราย

- ให้บริการข้อมูลผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย จำนวน 94 ราย

- ให้บริการเอกสารเผยแพร่ในรูปแบบของ เอกสาร หนังสือ แผ่นพับ โปสเตอร์ ของหน่วยงานในสังกัดกรมทรัพยากรธรณีโดยติดต่อขอรับเอกสารเพื่อเผยแพร่ด้านธรณีพิบัติภัย จำนวน 9 ราย และการจัดส่งวารสารข่าวสารกรม รายงานประจำปี ส่งหน่วยงานภายใน จำนวน 0 ฉบับ ส่งหน่วยงานภายนอก จำนวน 25 ฉบับ เอกสารตอบขอบคุณจากหน่วยงานภายนอก จำนวน 1 ฉบับ

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

- การพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีผลักดันให้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่กฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ พร้อมทั้งการดำเนินงานทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดให้มีข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถสืบค้นได้จากช่องทางศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์

## 2. คุณภาพของการให้บริการ

2.1 สถิติผู้รับบริการผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน ทธ. เดือนเมษายน พ.ศ.2563 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2563

สถิติผู้รับบริการ				
	ช่องทางการบริการ	จำนวนผู้รับบริการ	เรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
เมษายน 63	1. Operator 0 2621 9500	61 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	- ราย		
	3. การจัดส่งเอกสาร วารสารข่าว	1 ราย		
	รวม	62 ราย		
พฤษภาคม 63	1. Operator 0 2621 9500	93 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	6 ราย		
	3. การจัดส่งเอกสาร วารสารข่าว	- ราย		
	รวม	99 ราย		
มิถุนายน 63	1. Operator 0 2621 9500	287 สาย	ไม่มี	
	2. จุดบริการศูนย์บริการปชช. ทธ.	4 ราย		
	3. การจัดส่งเอกสาร วารสารข่าว	10 ราย		
	รวม	301 ราย		
	สรุป	462 ราย		

2.1 **โทรศัพท์** รายงานสถิติการอำนวยความสะดวก การให้คำแนะนำ คำปรึกษาตอบข้อซักถาม กับประชาชนและผู้ติดต่อกรมทรัพยากรธรณีจำนวน 441 สาย (ข้อมูลวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2563 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2563) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

**สถิติการขอข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณี**

ลำดับที่	ประเภทเรื่องที่สอบถาม	จำนวน	เฉลี่ย/จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด
1	ติดต่อบุคคล	323	323
2	ขอข้อมูลทางวิชาการ	15	15
3	การวิเคราะห์แร่ และอัญมณี	9	9
4	ด้านธรณีพิบัติภัย	12	12
5	อื่นๆขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป(ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ คำปรึกษา ขอเอกสาร ภัยธรรมชาติติดต่อผิदनหน่วยงาน)	82	82
	<b>จำนวนเรื่องที่สอบถามทั้งหมด</b>	<b>441</b>	<b>441</b>

2.2 มาด้วยตนเองการติดต่อขอรับบริการหน่วยงาน สามารถติดต่อหน่วยงานด้วยตนเอง ดังนี้

2.2.1 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ทส. และศูนย์บริการประชาชน ทส.ชั้น 1 อาคารเพชร รายงานสถิติการอำนวยความสะดวกประชาชนที่มาติดต่อกรมทรัพยากรธรณี โดยมีผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 12 ราย (ข้อมูลวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2563 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2563)

2.2.2 ศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรธรณี โดยเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการกรมทรัพยากรธรณีไม่มีเรื่องร้องเรียน ณ จุดบริการ อาคารเพชร ชั้น 1 กรมทรัพยากรธรณี

**3. ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ**

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ จุดบริการของกรมทรัพยากรธรณี (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรธรณีและศูนย์บริการประชาชนกรมทรัพยากรธรณีชั้น 1 อาคารเพชร)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)
<b>กระบวนการและการให้บริการในภาพรวม</b>	-
1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	-
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	-
3. การให้บริการอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	-
4. ข้อมูลองค์ความรู้ที่ได้รับบริการ	-
5. ภาพรวม ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	-

หมายเหตุ ในเดือนมกราคม – มีนาคม 2563 มีการระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ทำให้ไม่มีประชาชนเข้ามาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โดยในเดือนมีนาคม 2563 รัฐบาลได้ออกมาตรการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในส่วนราชการ โดยให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานจากบ้าน (Work from Home) แล้วรายงานผลการดำเนินงาน และในเดือนมิถุนายน 2563 หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบโทรศัพท์

4. กิจกรรมการมีส่วนร่วม อื่นๆ

ไม่มีกิจกรรมในเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2563

5. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ไม่มี

---