

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-004
		การให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ ให้คำปรึกษาทางวิชาการ	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 1 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 2/7

1. ชื่อกระบวนการ

การให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

R กระบวนการสร้างคุณค่า

E กระบวนการสนับสนุน

2. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ **R** ผู้ประกอบการ **R** ประชาชน **R** หน่วยงานภาครัฐ

R องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **R** กระทรวงอุตสาหกรรม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย **R** ประชาชน/ชุมชนในท้องถิ่น **R** ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต่อเนื่อง

R หน่วยงานราชการอื่น

4. ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ ของเจ้าหน้าที่กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับคำขอรับบริการข้อมูล การให้บริการข้อมูล การประเมินผลความพึงพอใจ การสรุปสถิติ ผู้รับบริการและความพึงพอใจ และการนำเสนอผู้บริหาร

5. คำจำกัดความ

กพร. หมายถึง กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่


อพร. หมายถึง อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

สบก. หมายถึง สำนักบริหารกลาง

ผอ.สบก. หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

จนท. หมายถึง เจ้าหน้าที่

จนท. ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่ กพร. ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-004
		การให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 1 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 3/7

หน่วยงานที่รับผิดชอบ หมายถึง หน่วยงานในสังกัด กพร. ที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ ในเรื่องที่ได้รับบริการได้ยื่นคำขอรับบริการข้อมูล

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ผู้อำนวยการสำนัก : พิจารณาและอนุมัติข้อมูล/เอกสารเผยแพร่
หัวหน้ากลุ่มทุกกลุ่ม : ดำเนินการให้บริการข้อมูล รวมทั้งจัดทำและพิจารณาข้อมูล/เอกสารเผยแพร่
จนท. ที่เกี่ยวข้อง : ดำเนินการให้บริการข้อมูล และสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารตามลำดับ รวมทั้งจัดทำข้อมูล/เอกสารเผยแพร่

7. ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดภายใน และตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ


ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดภายใน	ค่าเป้าหมาย	ตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ	ค่าเป้าหมาย
1. การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	- ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (กรณีมีเอกสารเผยแพร่)	100%	- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ - จำนวนผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ	85% 0 ราย
	- ร้อยละของบุคลากร กพร. ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการให้บริการตามเป้าหมาย	100%		
2. การได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	- ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย	70%		

คำอธิบายตัวชี้วัด

สูตรคำนวณตัวชี้วัดภายใน

1. ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (กรณีมีเอกสารเผยแพร่)
= (จำนวนเรื่องของการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ ในกรณีมีเอกสารเผยแพร่ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด ÷ จำนวนเรื่องที่ดำเนินการในกรณีมีเอกสารเผยแพร่ทั้งหมด) × 100
หมายเหตุ ระยะเวลาการให้บริการที่กำหนด กรณีมีเอกสารเผยแพร่ โดยนับตั้งแต่การรับคำขอรับบริการข้อมูล จนถึงการให้บริการตามคำขอแล้วเสร็จ = ชั่วโง่งทำการ

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
100%	60%	70%	80%	90%	100%

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-004
		การให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 1 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 4/7

2. ร้อยละของบุคลากร กพร. ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการให้บริการตามเป้าหมาย
= (จำนวนบุคลากร กพร. ที่ได้รับการอบรมด้านการให้บริการ ÷ จำนวนบุคลากร กพร. ที่กำหนดไว้ในแผนการฝึกอบรม) × 100

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
100%	60%	70%	80%	90%	100%

3. ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย
= พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กพร. ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
70%	50%	55%	60%	65%	70%

สูตรคำนวณตัวชี้วัดผลผลิตของกระบวนการ

1. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ


พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ กพร.

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
85%	65%	70%	75%	80%	85%

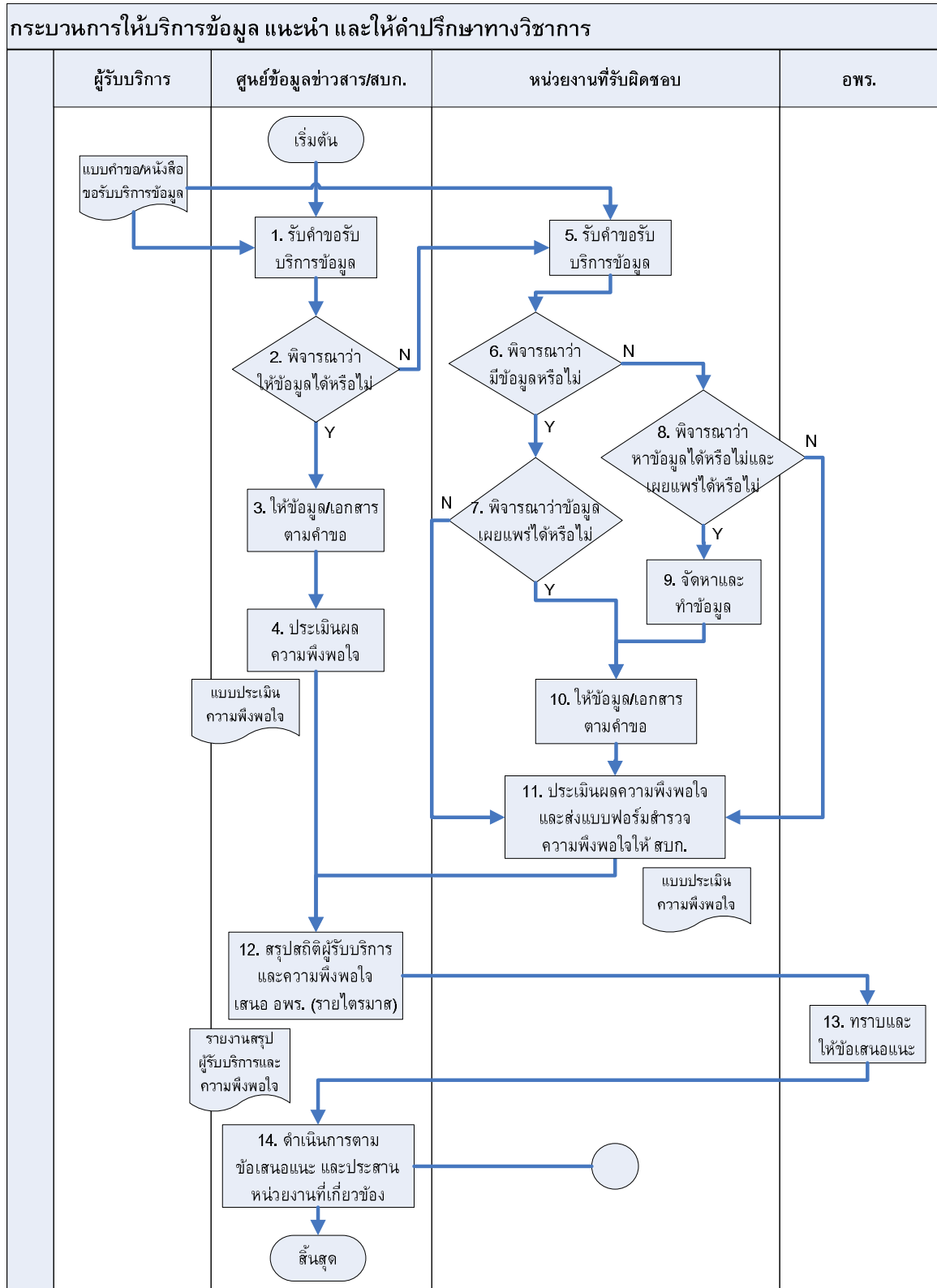
2. จำนวนผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

= จำนวนรายของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล แนะนำ และให้คำปรึกษาทางวิชาการ โดยร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ตของ กพร. ในหมวดข้อร้องเรียน


ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
0 ราย	12 ราย	9 ราย	6 ราย	3 ราย	0 ราย

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-004	
		การให้บริการข้อมูล แนะนำ และ		แก้ไขครั้งที่ 00
		ให้คำปรึกษาทางวิชาการ		วันที่บังคับใช้: 1 ส.ค. 2552
				หน้าที่: 5/7

8. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work flow)



รวม 14 ขั้นตอน

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-004
		การให้บริการข้อมูล แนะนำ และ ให้คำปรึกษาทางวิชาการ	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 1 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 6/7

9. รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

9.1 จนท. รับคำขอรับบริการข้อมูลจากผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอรับบริการข้อมูลตามแบบคำขอรับบริการข้อมูลหรือมีหนังสือขอรับบริการข้อมูลได้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/สบก. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

- กรณีที่ผู้รับบริการได้ยื่นคำขอฯ ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือ สบก. ให้ จนท. ที่รับคำขอฯ และดำเนินการในขั้นตอนที่ 9.2 ต่อไป

- กรณีที่ผู้รับบริการได้ยื่นคำขอฯ โดยตรงที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการในขั้นตอนที่ 9.5 ต่อไป

9.2 จนท. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (หรือ จนท.สบก.) พิจารณาว่าให้ข้อมูลได้หรือไม่ โดยพิจารณาว่ามีข้อมูล/เอกสารเผยแพร่ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ ถ้าไม่มีข้อมูล/เอกสารเผยแพร่ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.5 ต่อไป

9.3 กรณีที่มีข้อมูล/เอกสารเผยแพร่ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร จนท. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (หรือ จนท.สบก.) ให้ข้อมูล/เอกสารเผยแพร่ตามคำขอฯ

9.4 จนท. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (หรือ จนท.สบก.) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และดำเนินการในขั้นตอนที่ 9.12 ต่อไป

9.5 กรณีที่ผู้รับบริการได้ยื่นคำขอฯ โดยตรงที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือกรณีที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือ สบก. ส่งเรื่องให้ดำเนินการ จนท. หน่วยงานที่รับผิดชอบรับคำขอรับบริการข้อมูลจากผู้รับบริการ และส่งเรื่องให้ จนท. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

9.6 จนท. ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาว่ามีข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามคำขอฯ หรือไม่ ถ้าไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามคำขอฯ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.8 ต่อไป

9.7 กรณีที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามคำขอฯ จนท. ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาว่าข้อมูลดังกล่าวเผยแพร่ได้หรือไม่ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540


- กรณีที่ข้อมูลดังกล่าวสามารถเผยแพร่ได้ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.10 ต่อไป

- กรณีที่ข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถเผยแพร่ได้ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.11 ต่อไป

9.8 กรณีที่ไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามคำขอฯ จนท. ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานที่รับผิดชอบ พิจารณาว่าสามารถหาข้อมูลดังกล่าวได้หรือไม่ และข้อมูลดังกล่าวสามารถเผยแพร่ได้หรือไม่ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

- กรณีที่สามารถหาข้อมูลดังกล่าวได้ และข้อมูลดังกล่าวสามารถเผยแพร่ได้ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.9 ต่อไป

- กรณีที่ไม่สามารถหาข้อมูลดังกล่าวได้และ/หรือข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถเผยแพร่ได้ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 9.11 ต่อไป

	สำนักบริหารกลาง	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส: DPIM-VP-004
		การให้บริการข้อมูล แนะนำ และ ให้คำปรึกษาทางวิชาการ	แก้ไขครั้งที่ 00
			วันที่บังคับใช้: 1 ส.ค. 2552
			หน้าที่: 7/7

9.9 กรณีที่ จนท. ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามคำขอได้ และข้อมูลดังกล่าวสามารถเผยแพร่ได้ ให้ จนท. ที่เกี่ยวข้องจัดหาและทำข้อมูลดังกล่าวตามคำขอ โดยแจ้งระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อบริการให้ผู้รับบริการมารับบริการข้อมูลต่อไป

9.10 จนท. ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ข้อมูล/เอกสารตามคำขอ

9.11 จนท. ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และรวบรวมส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้ สบก. เป็นรายเดือน ภายในวันที่ 5 ของเดือน

9.12 จนท. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สรุปสถิติผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เสนอ อพร. เป็นรายไตรมาส

9.13 อพร. รับทราบรายงานสรุปสถิติผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และให้ข้อเสนอแนะ

9.14 จนท. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารดำเนินการตามข้อเสนอแนะของ อพร. พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามข้อเสนอแนะของ อพร.

10. เอกสารอ้างอิง

10.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

10.2 คู่มือภาคปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

11. แบบฟอร์มที่ใช้

11.1 แบบคำขอรับบริการข้อมูล

11.2 แบบประเมินความพึงพอใจ

12. การควบคุมเอกสาร

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
แบบประเมินความพึงพอใจ	นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ	กลุ่มงานเผยแพร่และ อำนาจการ สบก.	2 ปี	เรียงตามวันที่