

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

เป็นเอกสารที่บันทึกข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ถึงระดับการให้บริการ (Level of Service) ขั้นต่ำที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้ ซึ่งข้อตกลงการให้บริการเปรียบเสมือนพันธสัญญาถึงระดับคุณภาพของบริการและความโปร่งใสที่ผู้ให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ

กรมทรัพยากรธรณีได้ จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการในกระบวนการ : การวิเคราะห์และตรวจสอบแร่และหิน โดยวิธี Instrumental methods (เครื่อง Wavelength dispersive x-ray Fluorescence spectrometer : WD-XRF) โดยลดระยะเวลาขั้นตอนวิเคราะห์แร่และหินโดยเครื่องมือ (W D-XRF) จากเดิม 14 วันทำการเป็น 12 วันทำการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การวิเคราะห์และตรวจสอบแร่และหิน โดยวิธี Instrumental methods (เครื่อง Wavelength dispersive x-ray Fluorescence spectrometer : WD-XRF)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

- กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี
ที่อยู่: 75/10 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์: 0-2621-9551-3

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วัน จันทร์ ถึงวัน ศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา 9.00 - 16.30 น.

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ (กรณีรับผลวิเคราะห์ตัวอย่าง)

- | | |
|---|--------------|
| 1. แบบฟอร์ม ใบตอบรับคำขอรับบริการ | จำนวน 1 ฉบับ |
| 2. สำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจที่มีการลงนามลงรับรอง
สำเนาถูกต้อง(กรณีไม่ได้มารับผลด้วยตนเอง) | จำนวน 1 ชุด |

ค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมการวิเคราะห์ตามประกาศกรมทรัพยากรธรณี เรื่องอัตราค่าบริการการวิเคราะห์และตรวจสอบ
ทรัพยากรธรณี

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 12 วันทำการ โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนจนถึง วันรับรายงาน
ผลการวิเคราะห์

คุณภาพ

- รายงานผลการวิเคราะห์ ที่ได้รับจากงานบริการมีความถูกต้อง และสมบูรณ์
- ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า 85 %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. ผู้ขอใช้บริการ ยื่นคำขอรับบริการ พร้อมส่งตัวอย่าง และรับใบชำระค่าธรรมเนียม (ตึกไพลินชั้น 1)	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี
2. ชำระค่าธรรมเนียม ที่ส่วนการคลังและรับใบเสร็จรับเงิน ก่อน 15.30 น. (ตึกเพชร ชั้น 1)	ส่วนการคลัง สำนักงานเลขานุการกรม
3. แสดงใบเสร็จรับเงินและรับใบตอบรับคำขอรับบริการ (ตึกไพลินชั้น 1)	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี
4. วิเคราะห์และตรวจสอบ ตัวอย่างแร่และหิน (ตึกเพชร ชั้น 1)	ส่วนวิเคราะห์แร่และหิน กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี
5. รับผลการตรวจสอบ และรับตัวอย่างคืน (ตึกไพลินชั้น 1)	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

- กองวิเคราะห์และตรวจสอบทรัพยากรธรณี
ที่อยู่: 75/10 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์: 0-2621-9551-3
- แจ้งข้อมูลทางระบบรับเรื่องร้องเรียนหน้าเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรธรณี
www.dmr.go.th
- แจ้งข้อมูลทางระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
<http://petition.mnre.go.th>