



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

รหัสคู่มือ ศทส./สสภ.๔/๒๕๖๑

หน่วยงานที่จัดทำ

ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่ปรึกษา

- | | |
|---------------------|--|
| ๑. นายวัชร เสือดี | ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |
| ๒. นางรดา รุจิณรงค์ | ผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ |

พิมพ์ครั้งที่ ๑

จำนวน ๑ เล่ม

เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

หมวดหมู่ อื่นๆ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

ได้ผ่านการตรวจสอบ กลั่นกรองจากคณะกรรมการตรวจสอบกลั่นกรองคู่มือการปฏิบัติงาน
ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเรียบร้อยแล้ว จึงถือว่าเป็นคู่มือฉบับสมบูรณ์
สามารถใช้เป็นเอกสารเผยแพร่และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....

(นายวัชระ เสือดี)

ตำแหน่งประธานคณะกรรมการ ฯ

ลงชื่อ.....

(นางรดา รุจิณรงค์)

ตำแหน่งคณะกรรมการ

ลงชื่อ.....

(นางวรรณิ รัตนกิจ)

ตำแหน่งคณะกรรมการและเลขานุการ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

จัดทำโดย

นางอัจฉรา ดาวัน

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

นางสาวณัชชา ศรีทองสุข

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมชลประทาน
เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๓ ๖๙๗๑

คำนำ

ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์นั้น มีที่ต้องคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งการให้บริการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องกำหนดขั้นตอนหรือเงื่อนไขการให้บริการข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ดี

เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ได้มีแนวทางเพื่อการให้บริการข้อมูลและเพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะผู้จัดทำ ส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมชลประทาน

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
Work Flow	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ระบบติดตามประเมินผล	๙

คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอน การปฏิบัติงาน การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายนอก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ทำให้บริการข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ของกรมชลประทาน

๒. ขอบเขต

คู่มือกระบวนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ สำหรับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ที่รับผิดชอบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ กรมชลประทาน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System) หมายความว่า กระบวนการทำงานเกี่ยวกับข้อมูลเชิงพื้นที่ (spatial data) ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยการกำหนดข้อมูลเชิงบรรยายหรือข้อมูลคุณลักษณะ (attribute data) และสารสนเทศ เช่น ที่อยู่ บ้านเลขที่ ที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งในเชิงพื้นที่ (spatial data) เช่น ตำแหน่งบ้าน ถนน แม่น้ำ เป็นต้น ในรูปของ ตารางข้อมูล และฐานข้อมูล

๓.๒ ข้อมูลเชิงพื้นที่ (spatial data) หมายความว่า เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่ตั้งของข้อมูลต่าง ๆ บนพื้นโลก ซึ่งข้อมูลเชิงพื้นที่สามารถแสดงสัญลักษณ์ได้ ๓ รูปแบบ คือ ๑) จุด (Point) จะใช้แสดงข้อมูลที่เป็นลักษณะของตำแหน่งที่ตั้ง ได้แก่ ที่ตั้งโรงเรียนในสังกัด กทม. , ที่ตั้งศูนย์บริการสาธารณสุข, ที่ตั้งสำนักงานเขต เป็นต้น ๒) เส้น (Line) จะใช้แสดงข้อมูลที่เป็นลักษณะของเส้น เช่น ถนน, แม่น้ำ, ทางด่วน เป็นต้น และ ๓) พื้นที่ (Area or Polygon) จะใช้แสดงข้อมูลที่เป็นลักษณะของพื้นที่ เช่น พื้นที่ขอบเขตการปกครอง, พื้นที่อาคาร เป็นต้น

๓.๓ ข้อมูลเชิงบรรยายหรือข้อมูลคุณลักษณะ (attribute data) หมายความว่า เป็นข้อมูลเชิงตัวเลขหรือเชิงคุณภาพ ซึ่งบอกคุณลักษณะของข้อมูลเชิงพื้นที่ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรง GIS ในปัจจุบัน นิยมใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่ทั้งหลาย เช่น dBase, FoxPro, Oracle, Microsoft Access เป็นต้น เพื่อเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลเชิงพื้นที่ ระบบการจัดการข้อมูลที่กำลังมานี้ทำหน้าที่จัดการและประมวลผลข้อมูล

ที่จะบอกคุณลักษณะของข้อมูลเชิงพื้นที่ การเชื่อมโยงข้อมูลเชิงพื้นที่เข้ากับข้อมูลลักษณะประจำ โดยอาศัยรหัสร่วม (Common key code) (สำนักพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน), ๒๕๔๗)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำกับ ดูแล ให้นโยบาย ข้อเสนอแนะและสนับสนุนการดำเนินงาน

๔.๒ ผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ ตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในภาพรวม

๔.๓ หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงาน การให้บริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์

๔.๔ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน / ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำ และส่งมอบข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

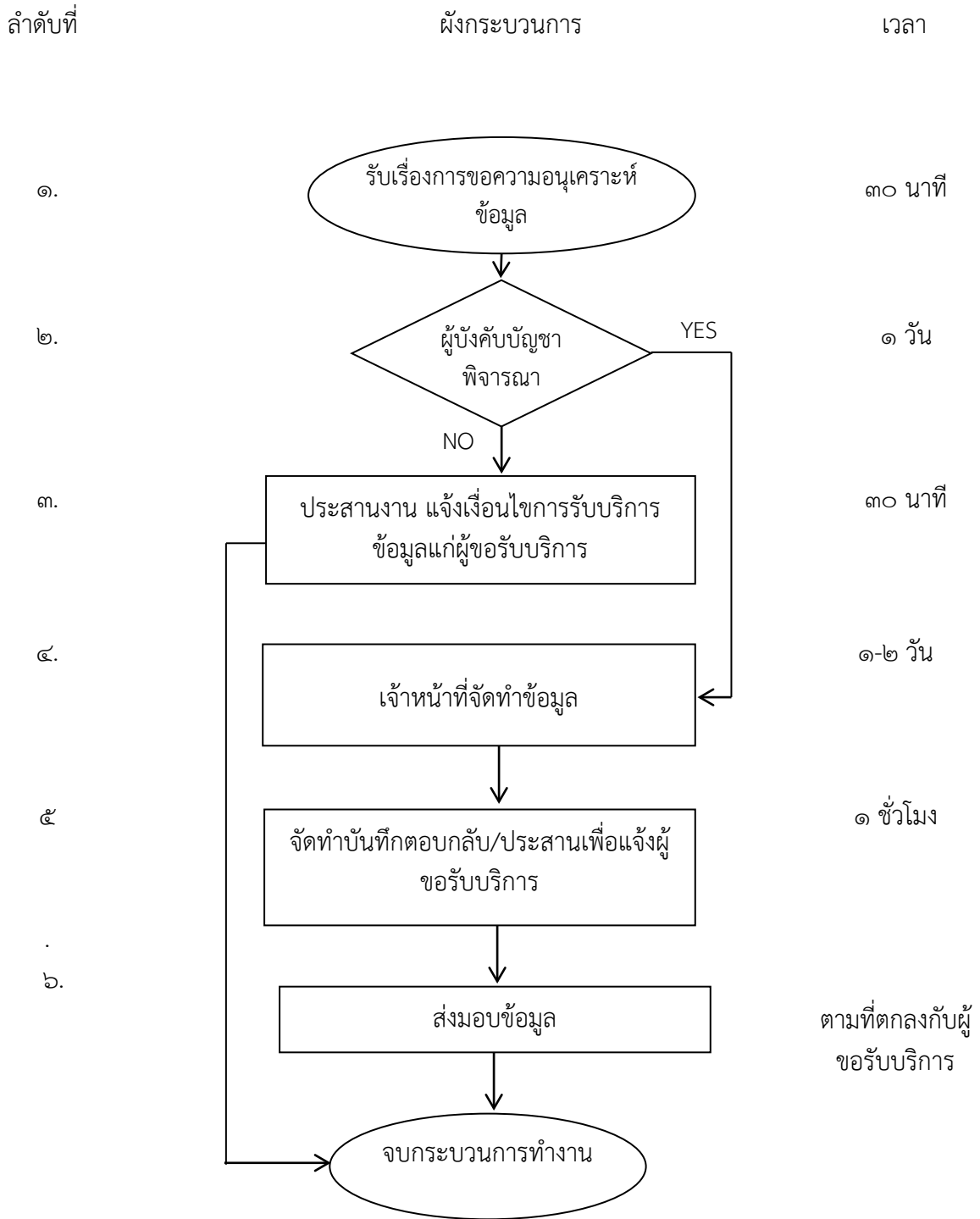
๔.๕ ผู้ขอรับบริการ แจ้งความประสงค์ขอรับบริการ โดยระบุข้อมูล รูปแบบ และประสานรับมอบข้อมูล

สรุปกระบวนการ การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ กรมชลประทาน

กระบวนการ การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ กรมชลประทาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- ๑.๑ รับเรื่องการขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากผู้ขอรับบริการ
- ๑.๒ ผู้บังคับบัญชา (กรมฯ/ศทส./ผอ.ส่วนฯ/หัวหน้าฝ่าย) พิจารณา
- ๑.๓ ประสานงาน แจ้งเงื่อนไขการรับบริการข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการ
- ๑.๔ เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูล
- ๑.๕ จัดทำบันทึกตอบกลับ/ประสานเพื่อแจ้งผู้ขอรับบริการทราบ
- ๑.๖ ส่งมอบข้อมูล

Work Flow กระบวนการ การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ กรมชลประทานในภาพรวม



รวมเวลาทั้งหมดไม่เกิน ๒ วันทำการ

๕. Work Flow

ชื่อกระบวนการ : การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ระดับความสำเร็จในการดำเนินการพัฒนาระบบ , ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๓๐ นาที	ผู้ขอรับบริการแจ้งความต้องการขอความอนุเคราะห์ข้อมูล	-	๑. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ๒. ผู้ขอรับบริการ
๒.		๑ วัน	ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นในการให้บริการข้อมูล	-	๑. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร / ผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ ๒. ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์
๓.		๓๐ นาที	ตรวจสอบข้อมูลว่าอยู่ในเงื่อนไขที่สามารถให้บริการได้/ไม่ได้	ชั้นข้อมูลที่มีพร้อมสำหรับการให้บริการ	๑. ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ๒. ผู้ขอรับบริการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๔.	<pre> graph TD A((A)) --- B1[] B1 --- C[เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูล] B((B)) --- C C --> D[] style B1 width:0px,height:0px style D width:0px,height:0px </pre>	๑-๒ วัน	จัดทำข้อมูลสำเนาในขอบเขตพื้นที่รูปแบบข้อมูลและผู้ขอรับบริการแจ้ง	เป็นไปตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ	๑. ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์
๕.	<pre> graph TD C[] --- D[จัดทำบันทึกตอบกลับ/ประสานเพื่อแจ้งผู้ขอรับบริการ] D --> E[] style C width:0px,height:0px style E width:0px,height:0px </pre>	๑ ชั่วโมง	ประสานผู้ขอรับบริการ เพื่อยืนยันช่องทาง/วิธีการ ส่งมอบข้อมูล และจัดทำบันทึกตอบกลับ	-	๑. ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์
๖.	<pre> graph TD D[] --- E[ส่งมอบข้อมูล] E --> F[] style D width:0px,height:0px style F width:0px,height:0px </pre>	ตามที่ตกลงกับผู้ขอรับบริการ	ส่งมอบข้อมูลตามช่องทางที่ประสานไว้กับผู้ขอรับบริการ	-	๑. ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ๒. ผู้ขอรับบริการ
๗.	<pre> graph TD E[] --- F[] F --- G([จบกระบวนการ]) G --> A((A)) style F width:0px,height:0px </pre>				

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๑. รับเรื่องการขอความอนุเคราะห์ข้อมูล	๑. ผู้ขอรับบริการส่งบันทึกแจ้งความต้องการข้อมูล ๒. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ/หรือผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศพิจารณาผู้รับผิดชอบ และมอบหมายให้ดำเนินการ	๑. บันทึกขอความอนุเคราะห์ข้อมูล	๑. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร /ผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ ๒. ผู้ขอรับบริการ	-
๒. ผู้บังคับบัญชาพิจารณา	๑. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นในการให้บริการข้อมูล ๒. มอบหมายให้ดำเนินการ	-	๑. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร /ผู้อำนวยการส่วนระบบสารสนเทศและภูมิสารสนเทศ ๒. ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์	-
๓. ประสานงาน แจ้งเงื่อนไขการรับบริการข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการ	ในกรณีที่ไม่มีข้อมูลตามที่ผู้ขอแจ้งความประสงค์ หรือข้อมูลนั้นไม่ได้ให้บริการบุคคลภายนอก เจ้าหน้าที่ประสานไปยังผู้ขอข้อมูล	-	๑. ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ๒. ผู้ขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการให้ข้อมูลความต้องการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์มที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน
๔. เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูล	ในกรณีที่มีข้อมูลพร้อมให้บริการ เจ้าหน้าที่จัดทำสำเนาข้อมูล	-	๑. ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์	ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๕. จัดทำบันทึกตอบกลับ/ประสานเพื่อแจ้งผู้ขอรับบริการ	ประสานผู้ขอรับบริการ เพื่อยืนยันช่องทาง/วิธีการ ส่งมอบข้อมูล และจัดทำบันทึกตอบกลับ	-	๑.ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ๒.ผู้ขอรับบริการ	๑.มารับข้อมูลด้วยตนเอง ๒.ส่งข้อมูลทางไปรษณีย์ ๓.ส่งข้อมูลทาง E-mail หรือส่งข้อมูลแบบ WMS
๖.ส่งมอบข้อมูล	ส่งมอบข้อมูลตามช่องทางที่ประสานไว้กับผู้ขอรับบริการ	-	๑.ฝ่ายระบบสารสนเทศ ภูมิศาสตร์ ๒. ผู้ขอรับบริการ	

๗. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการ	มาตรฐาน/คุณภาพงาน	วิธีการติดตามประเมินผล	ผู้ติดตาม/ประเมินผล	ข้อเสนอแนะ
กระบวนการบริการข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์	ตรงกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ	- สอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยการทำแบบสำรวจออนไลน์	ฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	-

๘. เอกสารอ้างอิง

-

๙. แบบฟอร์มที่ใช้

-

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

- นางอัจฉรา ดาวัน
- นางสาวณัชชา ศรีทองสุข

หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ