

รายงานผลการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกรมการจัดหางาน

ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

วันจันทร์ที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

๑. บทนำ

เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ คณะผู้แทนจาก กรมการจัดหางาน จำนวน ๑๐ ท่าน ประกอบด้วย ๑) นางสาวนพพรรัตน์ จรจรรย์ ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน ๒) นางสาวจินดารัตน์ ชะวาจิตร นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ ๓) นางสาวเอี้ยงแก้ว ปวงประชัน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ๔) นางกมลรัตน์ ทศนียกุล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ๕) นางสาวรตาวิริยา เต็มธนะศักดิ์ นักวิชาการแรงงานชำนาญการ ๖) นางสาวณัฐฐา คำพันธ์ นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ ๗) นางสาวพิมพ์ลอย ปรัชญาธิพนธ์ นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ ๘) นางสาวมลิศรา หมานเหล็ก นักวิชาการแรงงานปฏิบัติการ ๙) นางสาววณิกุล ดวงดี นิติกรปฏิบัติการ และ ๑๐) นางสาวนุชจรี วงศ์อามาตร นักวิชาการแรงงาน ได้เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (DIPROM)

การศึกษาดูงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลไกการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ การจัดระบบการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางกายภาพ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการของกรมการจัดหางานให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมต่อไป

๒. การนำเสนอภาพรวมการดำเนินงาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐได้โดยสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม อันเป็นการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลและการบริหารราชการแผ่นดินที่มีความเปิดเผยและตรวจสอบได้

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ จึงได้พัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการให้เป็นกลไกหลักในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ และให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก โดยดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์และภารกิจหลักของกรมด้านการส่งเสริมอุตสาหกรรม

ซึ่งในการดำเนินงาน ได้มีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ และผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร การพิจารณาคำขอข้อมูล การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบเอกสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบการให้บริการที่สะดวก เข้าถึงง่าย ทันสมัย และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายในกรม ฯ การพัฒนาฐานข้อมูลดิจิทัล การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การจัดพื้นที่สำหรับการสืบค้นข้อมูล รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการให้แก่บุคลากร และผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

โดยการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมมีจุดเด่น ดังนี้

๑) โครงสร้างการบริหารจัดการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีการเชื่อมโยงกับระบบ IT ขององค์กร ส่งผลให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ต้นน้ำยันปลายน้ำ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลต้นทาง กระบวนการตรวจสอบ จนถึงการเผยแพร่สู่สาธารณะ

๒) ระบบการจัดการข้อมูล ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ใช้แนวทาง “กระจายการจัดทำ รวมศูนย์การควบคุม” เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยมีกระบวนการหลักดังนี้

๒.๑ หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้จัดทำข้อมูลต้นทาง โดยกำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบภารกิจโดยตรง เป็นผู้จัดทำและรับรองความถูกต้องของข้อมูลต้นทาง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในเนื้อหาเชิงลึก และทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลได้รวดเร็วที่สุด

๒.๒ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ ฯ (ส่วนกลาง) ตรวจสอบความครบถ้วน โดยศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ฯ จะทำหน้าที่เป็น "ตัวกลาง" ในการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร ฯ และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลก่อนการเผยแพร่

๒.๓ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์กลาง ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วจะถูกนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคประชาชน และผู้สืบค้นให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

๒.๔ สำหรับข้อมูลที่มีการปรับปรุงหรืออัปเดตบ่อย ๆ กรม ฯ จะใช้วิธี "เชื่อมโยงลิงก์ไปยังระบบฐานข้อมูลต้นทาง" แทนการอัปโหลดไฟล์ซ้ำ ซึ่งวิธีนี้จะช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ และแก้ปัญหาความล่าช้าของข้อมูลได้อย่างยั่งยืน เพราะเมื่อหน่วยงานต้นทางอัปเดตข้อมูล ข้อมูลบนเว็บไซต์ศูนย์กลางจะถูกปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันในทันทีโดยไม่ต้องดำเนินการใหม่หลายระบบ

๓) ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและการเข้าถึง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ครอบคลุมและทั่วถึง โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้รับข้อมูลทุกกลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทางหลัก ดังนี้

๓.๑ ช่องทางกายภาพ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารและห้องสมุด ณ สถานที่ตั้ง เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลในรูปแบบเอกสารและสิ่งพิมพ์ สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ถนัดการใช้สื่อดิจิทัล หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๒ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาช่องทางออนไลน์ให้ทันสมัยผ่าน เว็บไซต์หลัก และ Line Official Account (Line OA) ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ที่เพิ่มเข้ามาเพื่อสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ และช่วยให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วผ่านสมาร์ทโฟน

๓. การเยี่ยมชมพื้นที่ปฏิบัติงาน (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และห้องสมุด ฯ)

ภายหลังการนำเสนอภาพรวมการดำเนินงาน คณะผู้ศึกษาดูงานได้เข้าเยี่ยมชมพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีการอธิบายทั้งในมิติของช่องทางกายภาพและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานครบวงจร ดังนี้

๓.๑ การเยี่ยมชมพื้นที่กายภาพ คณะผู้ศึกษาดูงานได้เยี่ยมชมพื้นที่ให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งประกอบด้วย จุดให้บริการประชาชน, พื้นที่จัดเก็บเอกสาร, จุดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อีกทั้งเจ้าหน้าที่ได้อธิบายขั้นตอนการรับคำขอข้อมูล การสืบค้น การตรวจสอบเอกสาร และการบันทึกสถิติการให้บริการ พร้อมแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดพื้นที่ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน

๓.๒ การสาธิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการสาธิตการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์กรมฯ รวมถึงการจัดวางข้อมูลในระบบหลังบ้าน การเชื่อมโยงลิงก์จากหน่วยงานต้นทาง และการแสดงผลบนหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้เห็นกลไกการบริหารข้อมูลแบบเชื่อมโยง ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล

๓.๓ การแนะนำห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม คณะผู้ศึกษาดูงานได้เยี่ยมชมห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนองค์ความรู้แก่บุคลากรและประชาชน โดยมีการแนะนำระบบการให้บริการ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการสืบค้นข้อมูล

๔. การสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ

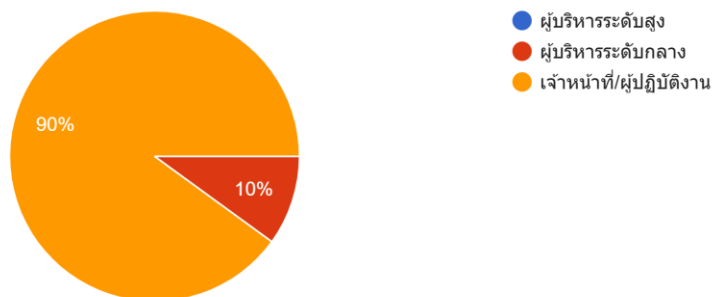
เพื่อให้การศึกษาดูงานครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม ทางศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจครอบคลุมมิติต่างๆ ทั้งในด้านเนื้อหา กระบวนการ และการอำนวยความสะดวก โดยผลการประเมินสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับ "ดีเยี่ยม" (คะแนนเฉลี่ย ๕.๐๐ เต็ม ๕) ซึ่งมีรายละเอียดจำแนกตามหัวข้อประเมินที่สำคัญ ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ คน ประกอบด้วย

- ผู้บริหารระดับกลาง ร้อยละ ๑๐
- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๙๐

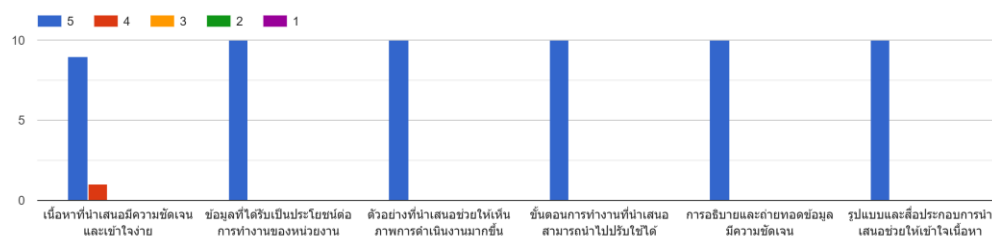
ผลการวิเคราะห์จำแนกตามระดับการบริหาร พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ และไม่พบผู้บริหารระดับสูงตอบแบบประเมินในครั้งนี้อย่างไรก็ตามทั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าศึกษาดูงานส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการนำองค์ความรู้ แนวทาง และประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงานไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ระดับการบริหาร
คำตอบ 10 ข้อ



๔.๒ ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และกระบวนการดำเนินงาน ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยทุกประเด็นได้รับคะแนนระดับมากที่สุดทั้งหมด ยกเว้นด้านความชัดเจนและความเข้าใจง่ายของเนื้อหา ซึ่งมีผู้ให้คะแนนระดับมากที่สุดจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐ และระดับมากจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ สะท้อนให้เห็นว่าการถ่ายทอดองค์ความรู้มีความเหมาะสม ชัดเจน เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และกระบวนการดำเนินงาน

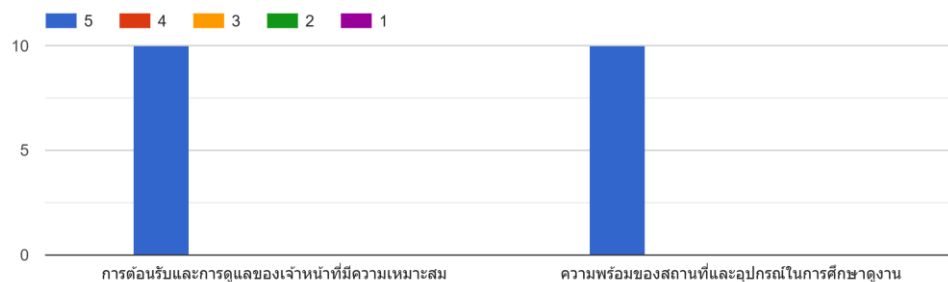


๔.๓ ด้านการอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ประเมิน ได้แก่

- การต้อนรับและการดูแลของเจ้าหน้าที่
- ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในการศึกษาดูงาน

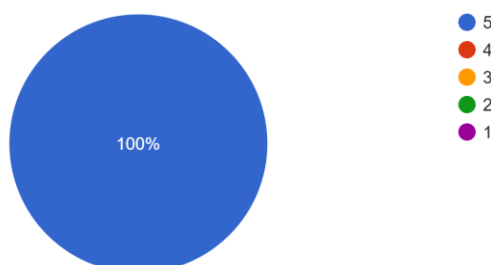
พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยทั้งด้านการต้อนรับและการดูแลของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม และด้านความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในการศึกษาดูงาน ได้รับคะแนนในระดับมากที่สุดจากผู้ตอบแบบประเมินครบทั้ง ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการอำนวยความสะดวกมีความพร้อม เป็นระบบ และสามารถรองรับการเข้าศึกษาดูงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความสะดวกและเกิดความประทับใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ด้านการอำนวยความสะดวก



๔.๔ ความพึงพอใจโดยรวม ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการศึกษาดูงานครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานในการจัดกิจกรรมศึกษาดูงานครั้งนี้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้เข้าร่วมได้อย่างครบถ้วนทั้งในด้านเนื้อหาสาระที่ได้รับ การถ่ายทอดองค์ความรู้ กระบวนการดำเนินงาน การอำนวยความสะดวก ตลอดจนการบริหารจัดการในภาพรวม ส่งผลให้ผู้เข้าศึกษาดูงานเกิดความประทับใจและเห็นถึงประโยชน์ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการศึกษาดูงานในครั้งนี้
คำตอบ 10 ข้อ



ภาพบรรยากาศกิจกรรม

