

รายงานผลการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ
บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)
ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
วันอังคารที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

๑. บทนำ

เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ คณะผู้แทนจากบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) โดยฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน ๖ ท่าน ประกอบด้วย ๑) นายธีรศิริ กำจัดภัย รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๒) นางกนกพร อักษรมัต ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาดิจิทัลองค์กร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๓) นางสาวจอมใจ ศรีสวัสดิ์ ผู้อำนวยการ ๘ ฝ่ายกลยุทธ์นวัตกรรม ๔) นางเนตรดาว จำเริญโชคพานิช เจ้าหน้าที่บริหาร ๗ ส่วนพัฒนาดิจิทัลองค์กร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๕) นางสาวสุจิตา บุญขึ้น เจ้าหน้าที่บริหาร ๗ ส่วนพัฒนาดิจิทัลองค์กร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ ๖) นายภานุ ธนะโสธร เจ้าหน้าที่ทรัพยากรบุคคลอาวุโส ๖ ส่วนพัฒนาดิจิทัลองค์กร ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้เข้าศึกษาดูงาน ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (DIPROM)

การศึกษาดูงานในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลไกการดำเนินงานเชิงระบบ ทั้งในด้านการจัดวางโครงสร้างการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางกายภาพและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการศึกษากระบวนการจัดการข้อมูล ตลอดจนการถอดบทเรียนแนวปฏิบัติ (Best Practices) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ทอท.

๒. การนำเสนอภาพรวมการดำเนินงาน

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

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ จึงได้พัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการให้เป็นกลไกหลักในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ และให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก โดยดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และภารกิจหลักของกรมด้านการส่งเสริมอุตสาหกรรม

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 รวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการให้แก่บุคลากรและผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

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 และแก้ปัญหาความล้าสมัยของข้อมูลได้อย่างยั่งยืน เพราะเมื่อหน่วยงานต้นทางอัปเดตข้อมูล ข้อมูลบนเว็บไซต์ศูนย์กลางจะถูกปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันในทันทีโดยไม่ต้องดำเนินการใหม่หลายระบบ

๓) ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลและการเข้าถึง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ครอบคลุมและทั่วถึง โดยมุ่งเน้นการตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้รับข้อมูลทุกกลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทางหลัก ดังนี้

๓.๑ ช่องทางกายภาพ การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารและห้องสมุด ณ สถานที่ตั้ง เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลในรูปแบบเอกสารและสิ่งพิมพ์ สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ถนัดการใช้สื่อดิจิทัล หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

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

๓. ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถาม-ตอบเพิ่มเติม

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมบูรณาการระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน ๒ ช่องทางหลัก คือ ระบบแจ้งเรื่องผ่านเว็บไซต์กรม ฯ และผ่านทางแอปพลิเคชัน Line OA :: Traffy Fondue (@TraffyFondue) หรือ “แจ้งอุตุ” แพลตฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาอุตสาหกรรมผ่านทางไลน์ โดยเทคโนโลยี “ทราฟฟี ฟองดูว์” ที่เปิดรับเรื่องทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงและติดตามสถานะ โดยมีคณะกรรมการพิจารณาและกำกับดูแลให้มีการตอบกลับภายในกรอบเวลา ๑๕ วันตามที่กฎหมายกำหนด กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกำหนด จะมีการออกหนังสือชี้แจงเหตุผลความจำเป็นอย่างเป็นทางการ นอกจากนี้ สำหรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ กรม ฯ สามารถพิจารณาตอบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ โดยยังคงยึดหลักการบันทึกสถิติและติดตามผลการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในระยะยาว

๔. การเยี่ยมชมพื้นที่ปฏิบัติงาน (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และห้องสมุด ฯ)

ภายหลังการนำเสนอภาพรวมการดำเนินงาน คณะผู้ศึกษาดูงานได้เข้าเยี่ยมชมพื้นที่ปฏิบัติงานจริงของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีการอธิบายทั้งในมิติของช่องทางกายภาพและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เห็นกระบวนการทำงานครบวงจร ดังนี้

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

๔.๒ การสาธิตระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการสาธิตการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์กรม ฯ รวมถึงการจัดวางข้อมูลในระบบหลังบ้าน การเชื่อมโยงลิงก์จากหน่วยงานต้นทาง และการแสดงผลบนหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้เห็นกลไกการบริหารข้อมูลแบบเชื่อมโยง ที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล

๔.๓ การแนะนำห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม คณะผู้ศึกษาดูงานได้เยี่ยมชมห้องสมุดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนองค์ความรู้แก่บุคลากรและประชาชน โดยมีการแนะนำระบบการให้บริการ การจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการสืบค้นข้อมูล

กรม ฯ ได้ชี้แจงเพิ่มเติมว่า ห้องสมุดเข้าร่วมเครือข่ายศูนย์ประสานงานข้อมูลวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ศปว.) และใช้ระบบ i-Single Search ในการสืบค้นทรัพยากรร่วมกับเครือข่าย ซึ่งช่วยเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงข้อมูลและเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานอื่นในระดับประเทศ ซึ่งประเด็นดังกล่าวได้รับความสนใจจากคณะผู้ศึกษาดูงาน และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบูรณาการระบบสารสนเทศระหว่างหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงองค์ความรู้ขององค์กร

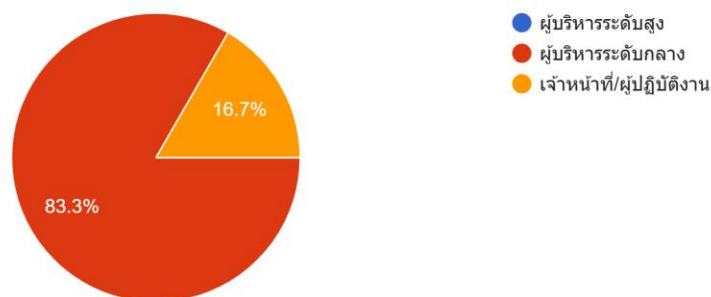
๕. การสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจ

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

๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น ๖ คน ประกอบด้วย

- ผู้บริหารระดับกลาง ร้อยละ ๘๓.๓
- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๑๖.๗

ระดับการบริหาร
คำตอบ 6 ข้อ

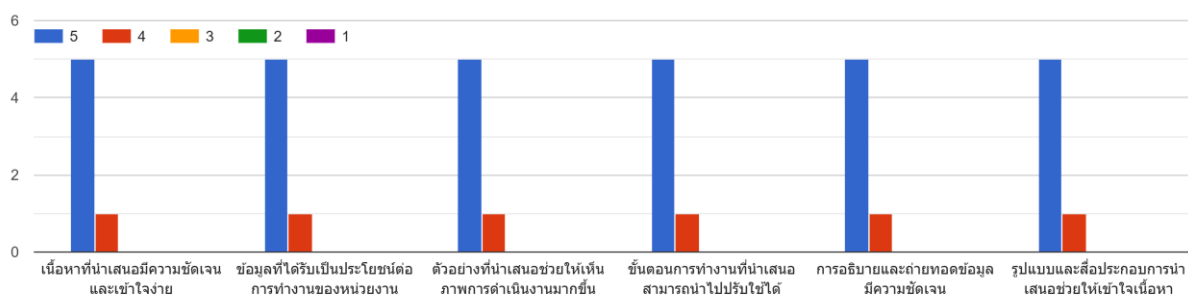


สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นผู้มีบทบาทด้านการกำหนดนโยบายหรือกำกับงาน ซึ่งทำให้ความคิดเห็นที่ได้รับมีน้ำหนักเชิงบริหารและสามารถนำไปต่อยอดเชิงระบบได้

๕.๒ ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และกระบวนการดำเนินงาน ผลการประเมินอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เป็นส่วนใหญ่ โดยประเด็นที่ได้รับคะแนนระดับ ๕ สูงสุด ได้แก่

- เนื้อหาการนำเสนอมีความชัดเจน เข้าใจง่าย
- ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน
- ตัวอย่างที่นำเสนอช่วยให้เห็นภาพการดำเนินงานชัดเจน
- ขั้นตอนการทำงานสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง
- การอธิบายและถ่ายทอดข้อมูลมีความชัดเจน
- รูปแบบและสื่อประกอบการนำเสนอช่วยให้เข้าใจเนื้อหา

ด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และกระบวนการดำเนินงาน

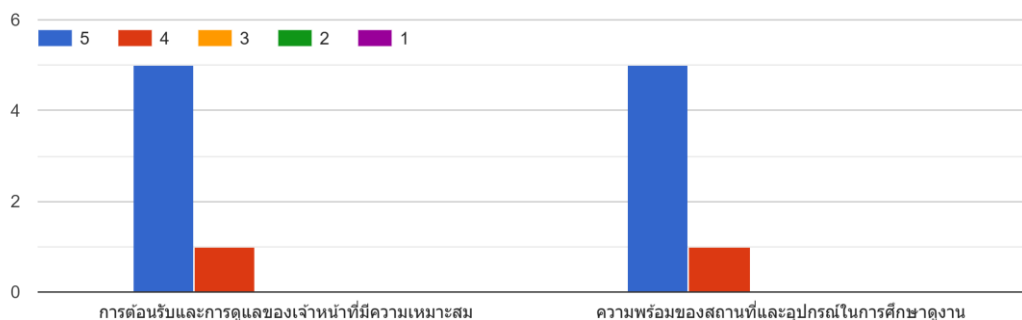


ซึ่งมีบางส่วนให้คะแนนระดับ ๔ ในสัดส่วนเล็กน้อย แต่ไม่มีผู้ให้คะแนนระดับต่ำกว่า ๔ ซึ่งสะท้อนว่าการนำเสนอมีความเป็นระบบ ถ่ายทอดองค์ความรู้ได้ตรงประเด็น และสามารถตอบโจทย์ความต้องการเชิงปฏิบัติของหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓ ด้านการอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ประเมิน ได้แก่

- การต้อนรับและการดูแลของเจ้าหน้าที่
- ความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ในการศึกษาดูงาน

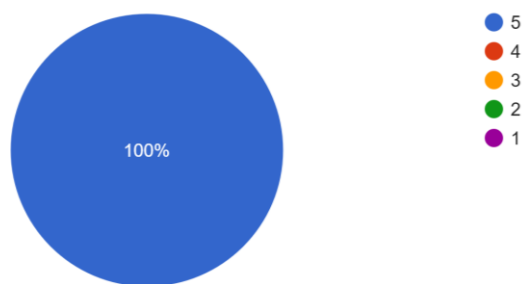
ด้านการอำนวยความสะดวก



ผลการประเมินอยู่ในระดับ ๕ เป็นส่วนใหญ่ และมีบางส่วนในระดับ ๔ โดยไม่มีคะแนนระดับต่ำ แสดงถึงความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและสถานที่ รวมถึงการบริหารจัดการกิจกรรมที่ราบรื่นและเหมาะสมกับระดับผู้เข้าร่วม

๕.๔ ความพึงพอใจโดยรวม ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อการศึกษาดูงานครั้งนี้ ผู้ตอบแบบประเมินให้คะแนนระดับ ๕ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ไม่มีผู้ให้คะแนนระดับ ๔ หรือต่ำกว่า

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการศึกษาดูงานในครั้งนี้
คำตอบ 6 ข้อ



ผลการประเมินความพึงพอใจในระดับสูงสุดสะท้อนให้เห็นว่า การศึกษาดูงานครั้งนี้ประสบความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทั้งในมิติด้านวิชาการและการบริหารจัดการ โดยผู้เข้าร่วมสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับการดำเนินงานได้จริง นอกจากนี้ การจัดกิจกรรมที่มีคุณภาพยังแสดงถึงความพร้อมในการรองรับการศึกษาดูงานระดับผู้บริหารได้อย่างเหมาะสม ซึ่งไม่เพียงแต่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่คณะผู้ดูงานเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรและก่อให้เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

ภาพบรรยากาศกิจกรรม

