

แบบบันทึกองค์ความรู้ มิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผยข้อมูล
(เคล็ดลับดี ๆ กับการบริหารโครงการ หรือการปฏิบัติงานในหน้าที่)

๑. ชื่อองค์ความรู้ การให้บริการข้อมูลข่าวสารยุคใหม่สไตล์ พช.สระแก้ว

๒. ชื่อเจ้าของความรู้ กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน สพจ.สระแก้ว

๓. ที่มาและความสำคัญในการจัดทำองค์ความรู้

กรมการพัฒนาชุมชน ได้จัดทำโครงการ “ พัฒนาชุมชนใสสะอาด ” ให้สอดคล้องกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเพื่อเป็นการส่งเสริมปลูกจิตสำนึกให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทุ่มเทให้กับข้าราชการ ตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรมของข้าราชการ การส่งเสริมให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

จังหวัดสระแก้ว มีคำสั่งที่ ๑๑๕๖/๒๕๖๓ เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาชุมชนสระแก้วใสสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๓ ข้อ ๓ คณะทำงานมิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผยข้อมูล มีหน้าที่ เผยข้อมูลข่าวสารหน่วยงาน มีข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๐ ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ตามกำหนดมาตรฐานการให้บริการประชาชนสืบค้นเอกสาร รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประกาศให้ทราบทั่วกัน

ห้วงเวลาที่ผ่านมา สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ดำเนินการเปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่ผ่านระบบเอกสาร ซึ่งมีเป็นจำนวนมาก ในขณะที่สถานที่ มีพื้นที่เท่าเดิม ทำให้มีการสะสมเอกสารเพิ่มขึ้นทุกปี เกิดสภาพแออัด พื้นที่บริการบุคลากรและบุคคลทั่วไปลดลงทุกปี แม้ว่าจะมีการให้บริการติดต่อ และการประชาสัมพันธ์งานใน Website สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วเพิ่มขึ้น ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการรับบริการของบุคลากร และบุคคลทั่วไปได้อย่างทั่วถึง มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดงบประมาณรัฐ ลดค่าใช้จ่ายของประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำวิธีที่ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์มาดำเนินการตอบสนองแก่ผู้รับบริการผ่านช่องทางระบบออนไลน์มากขึ้น

๔. รูปแบบ กระบวนการ หรือลำดับขั้นตอน

ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว โดยกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน ร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดสระแก้ว ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินงานพัฒนาชุมชนสระแก้วใสสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มิติที่ ๒ ด้านความเปิดเผยข้อมูล จึงได้หารือร่วมกับกลุ่มงาน/ฝ่ายอำนวยการเพื่อรวบรวมข้อมูลที่ สพจ.ต้องให้บริการทั่วไป และกำหนดรูปแบบ กระบวนการ/ลำดับขั้นตอน ในการบริการบุคลากรและบุคคลทั่วไป ๒ แบบ คือ

- ๑) Walk in หมายถึงการมาติดต่อขอรับบริการ หรือ ใช้บริการด้วยตนเอง กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ชั้น ๔ ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว/สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอแต่ละแห่ง

- ๒) Online หมายถึง การติดต่อรับบริการผ่านทาง Website สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว หรือค้นหาผ่าน Google ใส่ชื่อ “สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว” ก็สามารถเข้าถึงบริการได้ และแนวทางล่าสุดคือการสแกนผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR code) ของแต่ละกลุ่มงาน/ฝ่ายอำนวยการที่ติดประกาศ ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วและ แต่ละ สพอ. ซึ่งมีการปรับปรุงให้ทันสมัยทุกเดือน เช่นตัวอย่างล่าสุดดังนี้ (ปรับปรุง ณ วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓)

การบริการข้อมูลข่าวสาร
ของสำนักงานพัฒนาชุมชน
จังหวัดสระแก้ว

งานบริการทั่วไป

Tel.037-425057 , Fax. 0-3742-5058
<https://www.facebook.com/cddsakaeo>
E-Mail : cddsk2@hotmail.com

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว ชั้น 4
ศาลากลางจังหวัดสระแก้ว
ต.ท่าเกษม อ.เมืองสระแก้ว จ.สระแก้ว 27000

ฝ่ายอำนวยการ

กลุ่มงานยุทธศาสตร์

กลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาชุมชน

กลุ่มงานสารสนเทศ

สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

๕. เทคนิคในการปฏิบัติงาน

แนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงครั้งนี้ ใช้หลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ที่ได้พระราชทานไว้ “**เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา**” โดยสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละประเด็นได้ดังนี้

เข้าใจ ประชุมหารือบุคลากรภายใน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว เพื่อทบทวนภารกิจหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลงานพัฒนาชุมชน รวมถึงจังหวัดสระแก้วมอบหมาย โดยเริ่มจาก

- ๑) ตั้งคำถามว่าในสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วมีข้อมูลอะไรที่เปิดเผยได้ และเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและสาธารณะ
- ๒) ดำเนินการตามหลักการ ๕ ส. เพื่อจัดระบบข้อมูลให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน
- ๓) จัดหมวดหมู่ข้อมูลและเอกสารที่แต่ละกลุ่มงาน/ฝ่าย จะให้บริการอย่างชัดเจน พร้อมมีแหล่งข้อมูลให้สืบค้นได้อย่างรวดเร็ว
- ๔) จัดทำคิวอาร์โค้ด (QR code) กำกับข้อมูลเอกสารที่แต่ละกลุ่มงาน/ฝ่ายที่พร้อมให้บริการ
- ๕) ประชาสัมพันธ์เอกสารให้ทุกหน่วยงานทราบ พร้อมติดประกาศให้ผู้สนใจเข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสาร พช. ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ และ ช่องทางออนไลน์

เข้าถึง จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการข้อมูลในยุคปัจจุบันของบุคลากรหรือบุคคลทั่วไป จากสื่อต่างๆ ซึ่งพบว่าจะมีการขอรับบริการแบบ Walk in น้อยลง จะสืบค้นผ่านระบบออนไลน์มากขึ้นเพราะสะดวกรวดเร็ว ส่วนการที่จะเดินทางมาติดต่อส่วนราชการเพราะมีข้อสงสัย หรือต้องการสอบถาม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสวนากันเพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารให้หลากหลายเพื่อตอบสนองการใช้บริการ ซึ่งในห้วงสามเดือน (พ.ค.-ส.ค.๒๕๖๓) ที่ผ่านมา มีผู้มาใช้บริการแบบ Walk in ลดลง

พัฒนา เป็นความต่อเนื่องจากความเข้าใจและเข้าถึง เพื่อบริการและตอบสนองลูกค้าได้อย่างสูงสุด กลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนารวมได้แสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ได้ร่วมกันออกแบบเมนู ให้สมาชิกสามารถเข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นได้อีกหนึ่งช่องทางผ่านคิวอาร์โค้ด (QR code) โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

วิธีสแกน QR CODE (คิวอาร์โค้ด)

“เข้าถึงข้อมูลได้ด้วยปลายนิ้วคุณ”



1 เข้า Applications LINE 

2 เลือก Add Friend 

3 เลือก QR CODE 

4 สแกน QR CODE

โครงการฐานรากมั่นคงและชุมชนพึ่งตนเองได้ ภายในปี ๒๕๖๕  Change for Good

๖. ปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ผู้มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานพัฒนาชุมชน ส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่ต้องการข้อมูลแบบเอกสาร (ขอสำเนาเอกสารฯ) ทำให้สำนักงานพัฒนาชุมชนสระแก้วและ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอแต่ละแห่ง ต้องเก็บรักษา สะสมหนังสือ เอกสารเพิ่มขึ้นทุกปี ส่งผลให้ ๑.สถานที่ทำงานคับแคบ มีความแออัด ทำให้พื้นที่บริการสมาชิกและผู้สนใจน้อยลง ๒.การค้นหานหนังสือหรือเอกสารต้องใช้เวลาานาน หรืออาจหาไม่เจอ ภายในเวลาสั้นหรือหนึ่งวัน ๓.มีบุคคลเดินทางเข้าออกในระหว่างเปิดทำการ (เวลา ๐๘.๐๐-๑๖.๐๐ น.) บ่อย ๆ ซึ่งรบกวนการสืบค้นหนังสือ เอกสารของบุคคลอื่น ๔.เมื่อมีบุคลากรหรือหน่วยงานใช้สถานที่แล้ว ไม่จัดเก็บ หรือวางอุปกรณ์ ที่นั่งไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ๕. มีระบบออนไลน์เชื่อมต่อสื่อสารระหว่างสมาชิก อาทิ Line/Facebook แต่มีข้อมูลไม่ทันสมัย ๕.ขาดรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและหลากหลาย ๖.ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้าน ICT

จากปัญหาที่เกิดขึ้นกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนาชุมชน จึงได้ระดมความคิดเห็น เพื่อแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น ดังนี้...

- ๑) ทบทวนแนวทางการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น
- ๒) ร่างแผนการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาว
- ๓) ลงมือดำเนินงานตามแผนระยะสั้นเป็นลำดับแรก โดยการสร้างกระบวนการเรียนรู้และเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR code)
- ๔) แสวงหาความร่วมมือ ประสานหน่วยงานร่วมดำเนินงานตามแผนระยะสั้นและระยะยาว
- ๕) รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ ว่ามีระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบคิวอาร์โค้ด (QR code) ของแต่ละกลุ่มงาน/ฝ่ายอำนวยการที่ติดประกาศ ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้วและ และ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ
- ๖) ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์
- ๗) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ติดตาม รายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อยเดือนละครั้ง ซึ่งมีผลการดำเนินงานแต่ละแห่ง ดังนี้





๗. ประโยชน์ขององค์ความรู้

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอทุกแห่ง มีแนวทางการนำระบบสารสนเทศช่วยในการสืบค้นข้อมูล เอกสาร/หนังสือที่ต้องการ และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็วและประหยัด โดยหน่วยงานต้นทางการบริการสามารถปรับปรุงข้อมูลทั้งในรูปแบบออฟไลน์ และออนไลน์ได้อย่างทันสมัย และสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กรและผู้สนใจได้อย่างต่อเนื่อง

นายเฉลิมเกียรติ แผนกิจเจริญ

ผู้อำนวยการกลุ่มงานสารสนเทศการพัฒนารัฐบาลชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว

บันทึกองค์ความรู้ ณ วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๓