

รายงาน โครงการศึกษาดูงานด้านการให้บริการข้อมูล
ครั้งที่ ๖

ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร บริษัท การบินไทย มหาชน (จำกัด)

วันจันทร์ที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๕๒

ระหว่างเวลา ๑๓.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา

เมื่อผู้เข้าร่วมการเดินทางไปศึกษาดูงานมาพร้อมกัน ณ อาคารสุขปร โะพฤติ โดยพร้อมเพรียงกันแล้ว นายฉัตรไชย รอดประเสริฐ ผู้อำนวยการสำนักกรรมธิการ ๑ และ นางสาววราภรณ์ มีเปรมปรีดี ผู้อำนวยการสำนักกรรมธิการ ๓ หัวหน้าคณะเดินทางไปศึกษาดูงานได้นำข้าราชการสำนักกรรมธิการไปศึกษาดูงานที่ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร บริษัท การบินไทย มหาชน (จำกัด) ซึ่งมีรายชื่อผู้เข้าร่วมการเดินทางจำนวน ๕๘ คน ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|--|
| ๑. นายฉัตรไชย รอดประเสริฐ | ผู้อำนวยการสำนักกรรมธิการ ๑ |
| ๒. นางสาววราภรณ์ มีเปรมปรีดี | ผู้อำนวยการสำนักกรรมธิการ ๓ |
| ๓. นางนงภรณ์ นามงาม | ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป |
| ๔. นางสาวศิริพร ภิญโญสิริธร | ผู้อำนวยการคณะกรรมการการพัฒนาสังคม
กิจการสตรี เด็กและเยาวชน |
| ๕. นายวันนพ ศรียราภรณ์ | ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง |
| ๖. นางปิยมาภรณ์ ทองปุย | ผู้อำนวยการกลุ่มงานคณะกรรมการวิสามัญ ๖ |
| ๗. นางสาววิภาวี ชมะโชติ | นิติกร |
| ๘. ว่าที่ร้อยตรีเฉลิมวุฒิ รักพานิช | นิติกร |
| ๙. นางสาวรินทิพย์ ต่อปัญญาเรือง | นิติกร |
| ๑๐. นางสาวพรพนา ปาเฉย | นิติกร |
| ๑๑. นางสาวกาญจนา ดอกไธสง | นิติกร |
| ๑๒. นางสาวแจ่มจรัส มงคลนำ | นิติกร |
| ๑๓. นางสาววรรณวิภา ศรีวัฒนพงศ์ | นิติกร |
| ๑๔. นายอมร สุวรรณโรจน์ | นิติกร |
| ๑๕. นางสาวสุธีรา ชูบัณฑิต | นิติกร |
| ๑๖. นายศิริชัย ไชขุนทด | นิติกร |
| ๑๗. นายชัชชัย ทองเจริญ | นิติกร |
| ๑๘. นายอัมพร อุดมขารี | นิติกร |

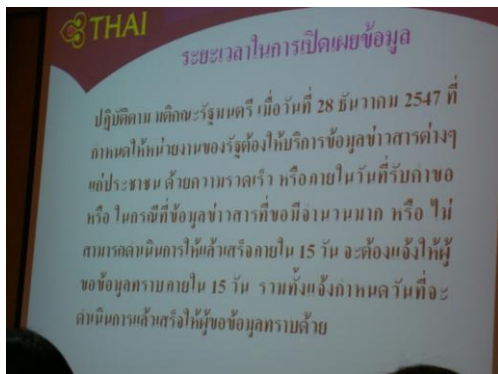
๑๙. นายพิสิษฐ์ แก้วเกตุ	นิติกร
๒๐. นายสมบัติ พิสันเทียะ	วิทยากร
๒๑. นางสาวยุพา แซจอหอ	วิทยากร
๒๒. นายวุฒิ เกษมทรัพย์	วิทยากร
๒๓. นางสาวปาริชาติ ภาคสิม	วิทยากร
๒๔. นายธารณ์ธรรม์ ธรรมวงศ์	วิทยากร
๒๕. นางสาวพิมพ์สิริ ชำนาญเสื่อ	วิทยากร
๒๖. นางงามตา ดีศรี	วิทยากร
๒๗. นางสาวศศิธร ผ่องอำไพ	วิทยากร
๒๘. นางสาวปิยะพรรณ ลิ้มละมัย	วิทยากร
๒๙. นางสาววิลาสินี สันทัด	วิทยากร
๓๐. นางสาวสรินยา พลชนะ	วิทยากร
๓๑. นางสาวสุนิต้า ไชยเดช	วิทยากร
๓๒. นางสาวสุภาภรณ์ ตังอินทร์	วิทยากร
๓๓. ว่าที่ร้อยตรี ภณธกร กุลสันต์	วิทยากร
๓๔. นายเอกพันธ์ เฟ็งศรี	วิทยากร
๓๕. นางสาวอุทุมพร พलगกู	วิทยากร
๓๖. ลิบเอกยรรยง โสรรัตน์	วิทยากร
๓๗. นายพิสิษฐ์ นิธิสิริวรรณ	วิทยากร
๓๘. นางสาวสุจิตรา พึ่งสนิท	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๓๙. นางสาวสมพร ลิ่นทอง	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๐. นางสาวรัฐนันท์ กาญจนะธนะกิจ	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๑. นางสาวพวงเพชร กลั่นพจน์	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๒. นางสุภาพ สมโภชน์	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๓. นายศุภกิตต์ ใจเย็น	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๔. นางสาวรุ่งทิวา กล่อมรอด	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๕. นางสาวธนิกันต์ ซอดุโร	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๔๖. นางสาวดวงเดือน จันทศร	เจ้าพนักงานธุรการ
๔๗. นางสาวนัยนา ซาติซิงเซวี่	เจ้าพนักงานธุรการ
๔๘. นางสาวอาตีปะห์ อุปี	เจ้าพนักงานธุรการ
๔๙. นางราตรี ทองคำเปลว	เจ้าพนักงานธุรการ
๕๐. นางประไพ รอดยิ้ม	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๕๑. นางสุธาทิพย์ บุญจันทร์	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

๕๒. นางสาวเพชรรัตน์ ฉัตรเพชร	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๕๓. นายศาศวัต ตอละ	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๕๔. นางสาวจิณณพัทธ์ ไชวิเชียร	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๕๕. นางสาวจิตติมา สร้อยเงิน	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๕๖. นางจารุณี เจ็ดกริช	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๕๗. นางสาววราภรณ์ ทองลิมา	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๕๘. นางสาวกรรณิกา พลอยภิรมย์	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

หลังจากที่คณะเดินทางได้เดินทางถึง บริษัท การบินไทย มหาชน (จำกัด) ในช่วงเวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา เจ้าหน้าที่ของบริษัทได้ต้อนรับ ข้าราชการสำนักกรรมมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และได้นำคณะ เข้าฟังบรรยาย เรื่อง “การสร้างคามพึงพอใจให้กับผู้ ขอรับบริการข้อมูล และระบบงานศูนย์บริการข้อมูล” เพื่อให้ความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับบริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของ บริษัท การบินไทย มหาชน (จำกัด) ซึ่งมีเนื้อหาสาระสำคัญ ดังนี้

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ณ การบินไทย

ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร บริษัท การบินไทย มหาชน จำกัด ได้จัดตั้งมา ๑๐ ปี โดยเป็นการให้บริการประชาชนทั่วไป โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เน้นการบริการที่สร้างความพึงพอใจต่อผู้ขอรับบริการ



การบริการ

- เน้นพื้นที่สะดวกสบาย
- ขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ
- การขอข้อมูลมีอะไรบ้าง
- แบบฟอร์มในการขอข้อมูล
- ข้อมูลข่าวมีความสะดวกในการค้นหาด้วยคอมพิวเตอร์
- ให้บริการสำเนาเอกสารตรงบริเวณการให้ข้อมูล

- จัดข้อมูลให้ดูตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๐ (มาตรา ๗, ๙ และ ๑๑) ตามพระราชบัญญัติ ฉบับดังกล่าว ให้เฉพาะข้อมูลที่บริษัทสามารถเปิดเผยได้ ซึ่งได้จัดให้นำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ เมื่อได้รับข้อมูลแล้วจึงจัดนำเอกสารเข้าแฟ้มศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อเก็บเป็นหลักฐานและรวบรวมเป็นฐานข้อมูล และนำข้อมูลดังกล่าวขึ้นบนเว็บไซต์ของฐานข้อมูลต่อไป ซึ่งมีการค้นหาข้อมูลโดยการ ค้นหา (Search) หาข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าว แต่อย่างไรแล้วแต่ทางบริษัทได้เน้นหลักการบริการจากหลัก Service Mind

วิสัยทัศน์ (Vision) ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เน้น “เป็นผู้นำด้านข้อมูลข่าวสาร ” และกำหนดภารกิจขององค์กร คือ เน้นให้เป็นที่ไปตามหลัก พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๐ และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ คือ ๑) เปิดเผยและเผยแพร่ ๒) สร้างองค์ความรู้ ๓) ระบบการจัดเก็บ และ ๔) ดำเนินตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

ทั้งนี้ ระยะเวลาการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

การดำเนินการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารนั้นออกกระเปียบตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งมีการแต่งตั้งกรรมการ ขึ้นมาดูแล การจัดเก็บระบบข้อมูลบริษัท ประเภทข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ซึ่งหน้าที่คณะกรรมการ นั้นมีหน้าที่หลัก คือ กำหนด หลักเกณฑ์การบริหาร พิจารณาประเภทข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย พิจารณาข้อมูลที่ควรจัดเก็บที่จดหมายเหตุ เป็นต้น รวมถึงภาระ หน้าที่ด้านอื่น เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานตามผู้อำนวยการใหญ่ มอบหมาย ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗, ๙, ๑๑ และ มาตรา ๒๕ จัดการประชุม จัดส่งเอกสารประวัติศาสตร์ การดำเนินงาน คือ จัดทำศูนย์ฯ และเว็บไซต์ เพื่อให้เป็นที่ไปตามข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ทั้งนี้ ทุกวันศูนย์ข้อมูลข่าวสารจะ ทำการปรับ (Update) ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ไว้บนเว็บไซต์ รวมถึงการจัดรายงานประจำปีงบประมาณ ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ และ พ.ศ. ๒๕๕๒

ข้อมูลที่ขอรับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นการขอข้อมูลพื้นฐานการบริการ ประกาศต่าง ๆ และ สื่อโฆษณา เป็นต้น

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจได้ดำเนินการวัดจากแบบสอบถาม ซึ่งปัจจุบันยังมีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำ เพราะข้อมูลข่าวสารมีน้อย

ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากบริษัท เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงทำให้ไม่ สะดวกในการดำเนินงานหรือเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารในบางเรื่อง จึงถือเป็น ปัญหาและอุปสรรค ที่สำคัญของการให้บริการศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร

หลังจากนั้น นางสาวราภรณ์ มีเปรมปรีดี ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ ตัวแทน คณะเดินทางศึกษาดูงานได้มอบของที่ระลึก ที่มหาวิทยาลัยก่อนนำคณะผู้เข้าร่วมการเดินทางศึกษาดูงานเยี่ยมชมศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของ บริษัท การบินไทย มหาชน (จำกัด)



เมื่อได้เวลาพอสมควรแล้ว นายจักรไชย รอดประเสริฐ ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ และ นางสาวราภรณ์ มีเปรมปรีดี ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๓ หัวหน้าคณะเดินทางและ ตัวแทนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้กล่าวขอบคุณและมอบของที่ระลึกแด่วิทยากรและเจ้าหน้าที่ บริษัท ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการศึกษาดูงานและเยี่ยมชมศูนย์บริการข้อมูล ข่าวสาร ก่อนคณะ เดินทางไปศึกษาดูงานเดินทางกลับทั้งสองหน่วยงาน ถ่ายรูปร่วมกัน ทั้งนี้ คณะเดินทางไปศึกษาดู งานได้เดินทางกลับถึงอาคารสุขประพตติเวลา ๑๗.๓๐ นาฬิกา

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เข้าใจหลักการบริหารจัดการเกี่ยวข้อมูลขององค์กร และการเก็บรวบรวมฐานข้อมูล ขององค์กร และลูกค้าผู้เข้ารับบริการแต่ละประเภทมีความต้องการเข้ารับบริการอย่างไรบ้าง
๒. เข้าใจหลัก การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ ตาม มติคณะรัฐมนตรีที่หน่วยราชการหรือหน่วยรัฐวิสาหกิจเปิดเผยได้

.....