

Evaluation Report ...

สรุปรายงาน

การประเมินผลการใช้งานในระบบ

“ดำรงธรรม
พช. Online”



2561



กรมการพัฒนาชุมชน

กระทรวงมหาดไทย

คำนำ

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานภาครัฐด้านการบริการ ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามแผนพัฒนาองค์การทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชนมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแผนยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2560 - 2564 ประกอบด้วย เครือข่ายสมาชิกวิสาหกิจชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้ประกอบการ OTOP กลุ่มเป้าหมาย การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ (ด้านการเกษตร ด้านการแปรรูป ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และกลุ่มองค์กรเครือข่าย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมการพัฒนาชุมชนมีผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้โครงการตามยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ : ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเติบโตจากภายใน แผนงานบูรณาการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนเข้มแข็ง โครงการส่งเสริมช่องทางการตลาดผลิตภัณฑ์ชุมชน กิจกรรมหลัก : ส่งเสริมและพัฒนาช่องทางการตลาด กิจกรรมย่อยที่ 2 : สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน โดยให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามแผนพัฒนาองค์การ ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชน ได้มอบหมายให้สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน จัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ “ดำรงธรรม พช. Online” ขึ้น ภายใต้หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บริการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายเดิมที่ผ่านมาด้วย

เอกสารเล่มนี้ เป็นรายงานผลกิจกรรมการจัดทำสารสนเทศ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”
ซึ่งดำเนินการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
ตามแผนพัฒนาองค์การ โดยมีสาระความรู้ประกอบด้วย 1) ความเป็นมาของการจัดทำ
สารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช.
Online” 2) กระบวนการและขั้นตอนการพัฒนา ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”
3) ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” 4) รายงานผลการใช้งานระบบ “ดำรงธรรม พช.
Online” และ 5) การใช้ประโยชน์ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์สำหรับ
เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน
เพื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” และเพื่อการพัฒนา
ปรับปรุงระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ต่อไป

สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน
กรมการพัฒนาชุมชน
กันยายน 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาของการจัดทำสารสนเทศ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยระบบ“ดำรงธรรม พช. Online”	1
ส่วนที่ 2 กระบวนการและขั้นตอนการพัฒนาระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”	3
ส่วนที่ 3 ระบบ“ดำรงธรรม พช. Online”	13
ส่วนที่ 4 รายงานผลการใช้งานระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”	21
ส่วนที่ 5 การใช้ประโยชน์ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”	28

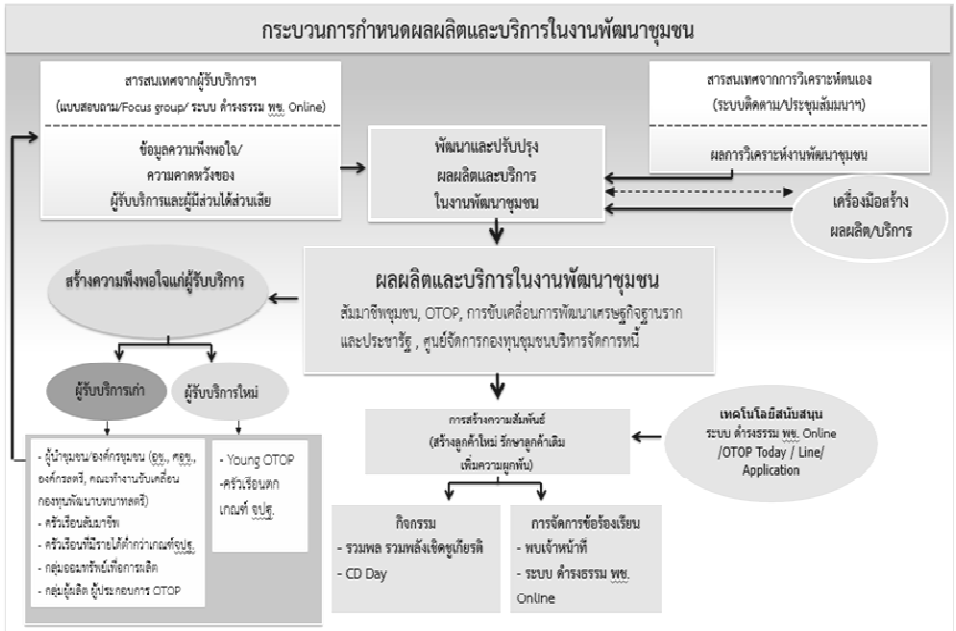
ส่วนที่ 1 : ความเป็นมาของการจัดทำ

สารสนเทศของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานภาครัฐด้านการบริการ ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามแผนพัฒนาองค์การทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชนมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2560-2564 ประกอบด้วยครัวเรือนสัมมาชีพชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้ประกอบการ OTOP กลุ่มเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ (ด้านการเกษตร ด้านการแปรรูปด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และกลุ่มองค์กรเครือข่าย เป็นต้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 กรมการพัฒนาชุมชนได้รับงบประมาณตามยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ : ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ลดความเหลื่อมล้ำและสร้างการเติบโตจากภายใน แผนงานบูรณาการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนเข้มแข็ง โครงการส่งเสริมช่องทางการตลาดผลิตภัณฑ์ชุมชน กิจกรรมหลัก : ส่งเสริมและพัฒนาช่องทางการตลาด กิจกรรมย่อยที่ 2 : สนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชนโดยให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ดำเนินการตามโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามแผนพัฒนาองค์การและได้มอบหมายให้สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน จัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ขึ้น ภายใต้หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้บริการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน <http://www.cdd.go.th/>

กรมการพัฒนาชุมชน ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการวางระบบ ดังนี้



การดำเนินการจัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ได้รับการปรับปรุงพัฒนาโดยคณะทำงาน ซึ่งเป็นตัวแทนจากสำนัก/กอง/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง และได้เปิดให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน ทำการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และแจ้งเรื่องราวร้องเรียนได้ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 เป็นต้นมา

ส่วนที่ 2 : กระบวนการและขั้นตอนการพัฒนา ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ภายใต้กิจกรรมการจัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบ โดยมีขั้นตอน/กิจกรรมการจัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ดังนี้

1. การพัฒนาปรับปรุงระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) มีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 การจัดประชุมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในส่วนกลาง ดำเนินการ โดยส่วนกลาง เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2560 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 5002 ชั้น 5 กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากสำนัก กอง ศูนย์ฯ ส่วนกลาง จำนวนแต่ละ 1 คน รวม 15 คน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

สรุปที่มาของการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากกรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานภาครัฐด้านการบริการได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามแผนพัฒนาองค์การทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ หมวด 3 ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชน มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2560 - 2564 ประกอบด้วย คราวเรือนสัมมาชีพชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้ประกอบการ OTOP กลุ่มเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ (ด้านการเกษตร ด้านการแปรรูป ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน) กลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิต และกลุ่มองค์กรเครือข่าย และจากการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์ PMQA ในปี 2561 หมวด 3 มีผลการประเมิน ดังนี้ (1) สารสนเทศ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันมีข้อมูลบางส่วนและในอนาคตไม่มี ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ (2) การสร้างความผูกพัน ประกอบด้วย การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจำแนก ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อมูลบางส่วน นอกจากนี้พบว่า การจัดการ ความสัมพันธ์ และการจัดการข้อร้องเรียนมีข้อมูลน้อยมาก

สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน เป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรม โครงการตามยุทธศาสตร์กรมการ พัฒนาชุมชน ถือเป็นผลผลิตและบริการสำคัญของกรมการพัฒนาชุมชน และการ สนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดตามหลักการตามเกณฑ์ PMQA สำหรับการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร หมวด 3 การให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงานที่ผ่านมา กรมการพัฒนาชุมชน ได้จัดทำระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ซึ่งเป็นโปรแกรมบริการลูกค้าสัมพันธ์ ให้บริการสำรวจข้อมูล ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน โดยเข้าใช้บริการได้ที่เว็บไซต์กรมการ พัฒนาชุมชน www.cdd.go.th/index2.php เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพตามแผนพัฒนาองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และส่งผลให้บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์กรมการ พัฒนาชุมชน พ.ศ. 2560 - 2564 จำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบ CRM ให้มี ประสิทธิภาพในการใช้งาน จึงกำหนดดำเนินโครงการจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ CRM ขึ้น เพื่อจัดทำสารสนเทศ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

ที่ประชุมพิจารณากระบวนการระบบลูกค้าสัมพันธ์ CRM เดิม และได้มี ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงระบบลูกค้าสัมพันธ์ CRM ดังนี้

- 1) ควรออกแบบโปรแกรมให้เข้าใช้งานและทำการประเมินได้ง่าย
- 2) ควรเป็นระบบที่ประเมินงานและบริการในภาพรวมของกรมการ

พัฒนาชุมชน

- 3) ต้องประชาสัมพันธ์ให้ระบบเป็นที่รู้จักและใช้งานระบบ
- 4) การบริหารจัดการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ชัดเจน
- 5) การสรุปผลการออกแบบรายงานของระบบต้องมีความครบถ้วน

ครอบคลุมทุกประเด็น

ทั้งนี้ข้อเสนอแนะต่างๆ นักวิชาการคอมพิวเตอร์จากศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชนเป็นผู้ออกแบบและจัดทำระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และจะนำระบบมานำเสนอให้ที่ประชุมพิจารณา ในการประชุมครั้งถัดไป



1.2 การทดสอบการใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2560 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 5002 ชั้น 5 กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 19 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากสำนักงาน ศูนย์ฯ ส่วนกลาง จำนวนแต่ละ 1 คน รวม 15 คน และเจ้าหน้าที่จาก ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน 4 แห่ง ๆ ละ 1 คน ได้แก่ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน เพชรบุรี ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนชลบุรี ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนสระบุรี ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก รวม 4 คน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

นักวิชาการคอมพิวเตอร์จากศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน นำเสนอการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมครั้งที่ผ่านมา

ให้ผู้เข้าประชุมได้รับทราบและทดสอบการใช้งานระบบ ผ่านทางเว็บไซต์ cddata.cdd.go.th/apps/crm พร้อมให้ผู้เข้าประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ให้มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ที่ประชุมพิจารณาระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงระบบลูกค้าสัมพันธ์ CRM ดังนี้

- 1) ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน
- 2) ควรออกแบบการใช้งานให้สามารถใช้งานผ่านระบบ Application ได้
- 3) งานพัฒนาชุมชนที่ใช้เป็นหัวข้อในการประเมินควรเพิ่มให้ครอบคลุมทุกงานของกรมการพัฒนาชุมชน และปรับชื่องานให้ถูกต้อง
- 4) เพิ่มเติม function ของผู้ร้องเรียนให้สามารถติดตามความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนได้
- 5) ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาใช้งานในระบบด้วยช่องทางที่หลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์หน้าเว็บไซต์ กรมการพัฒนาชุมชน การประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Social network ผ่านทางกองประชาสัมพันธ์ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านทางศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน เนื่องจากเป็นศูนย์รวมการทำกิจกรรม โครงการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน



1.3 การสรุปการใช้แบบฟอร์มกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ CRM เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2560 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 5002 ชั้น 5 กรมการพัฒนาชุมชน กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 15 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากสำนัก กอง ศูนย์ฯ ส่วนกลาง จำนวนแห่งละ 1 คน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

นักวิชาการคอมพิวเตอร์จากศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน ร่วมกับผู้แทนสำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชนนำเสนอการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) หลังปรับแก้ไขระบบตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมครั้งที่ผ่านมาให้ผู้เข้าประชุมได้รับทราบและทดสอบการใช้งานระบบ ผ่านทางเว็บไซต์ cddata.cdd.go.th/apps/crm พร้อมให้ผู้เข้าประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

ที่ประชุมพิจารณากระบวนการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และได้มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงระบบลูกค้าสัมพันธ์ CRM ดังนี้

- 1) ปรับระบบให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนโดยใช้เลขประจำตัวประชาชนได้
- 2) เพิ่มช่องทางการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนทางระบบ E-mail
- 3) ควรมีการออกแบบโลโก้ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของระบบ โดยกองประชาสัมพันธ์รับไปดำเนินการ
- 4) ให้สำนัก กอง ศูนย์ตรวจสอบความถูกต้องของชื่องานและความครอบคลุมงานในแต่ละสำนัก กอง ศูนย์ ว่าครบถ้วนหรือไม่

2. การประชุมชี้แจงสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ให้แก่บุคลากรในสังกัดทั้งองค์กร เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2561 เวลา 09.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม War Room กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 15 คน ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากสำนัก กอง ศูนย์ฯ ส่วนกลาง จำนวนแต่ละ 1 คน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

นักวิชาการคอมพิวเตอร์จากศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน นำเสนอการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมครั้งที่ผ่านมาให้ผู้เข้าประชุมได้รับทราบและทดสอบการใช้งานระบบ พร้อมให้ผู้เข้าประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงแก้ไขระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ให้มีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ที่ประชุมพิจารณาจากระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และได้มีข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ CRM ดังนี้

1) ต้องดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ซึ่งเป็นผู้แทนที่สำนัก กอง ศูนย์ ดำเนินการเสนอชื่อและต้องดำเนินการจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และแผ่นพับประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

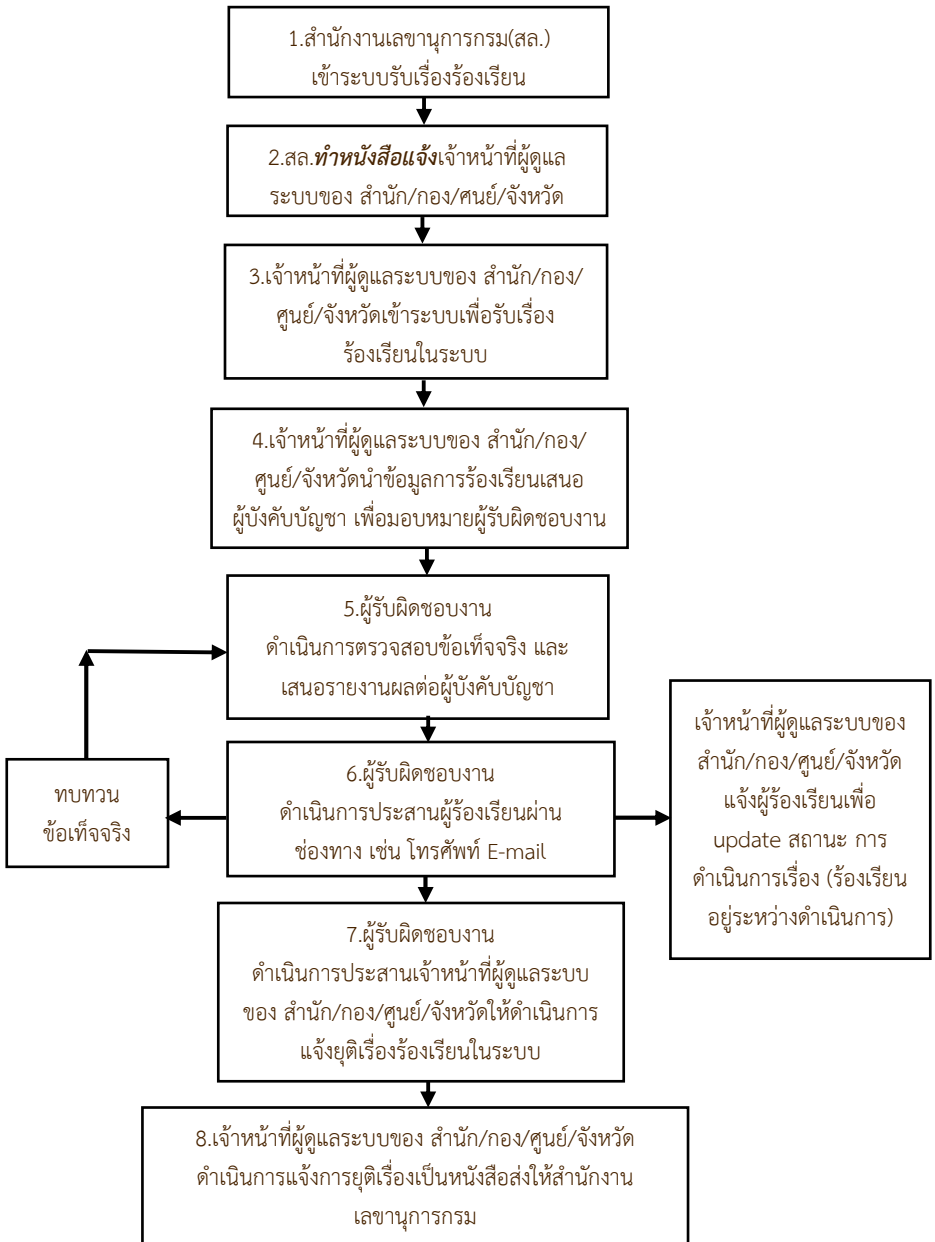
2) ก่อนเปิดการใช้งาน ระบบต้องมีการนำเสนอระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ให้ผู้บริหารได้รับทราบและอนุญาตให้เปิดใช้งานได้

3) ควรให้สำนักเลขานุการกรมเป็นผู้ดูแลระบบ เนื่องจากสอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานเลขานุการกรม และสำนักงานเลขานุการกรมต้องติดตามระบบความก้าวหน้าของระบบ เพื่อสามารถตอบข้อซักถามข้อร้องเรียนจากภายนอกได้อย่างทันท่วงที

4) สำหรับการประชาสัมพันธ์การใช้งานในระดับพื้นที่จังหวัดและอำเภอ ต้องมีการดำเนินการจัดประชุมผ่านระบบ VDO conference เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในระดับพื้นที่

5) สรุป Work Flow ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบการบริหารจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

กระบวนการงาน



3. การประชุมหารือข้อราชการ Morning Brief เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2561 เวลา 08.00 น. ณ ห้องประชุม 5001 สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

1) ทบทวนชื่อระบบการบริหารจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

2) ระบบการบริหารจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) เป็นเครื่องมือที่จะช่วยสนับสนุนให้งานของกรมฯ ไปสู่ความสำเร็จ

4. การประชุมหารือข้อราชการ Morning Brief เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2561 เวลา 08.00 น. ณ ห้องประชุม 5001 สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

1) ปรับปรุงชื่อระบบการบริหารจัดการระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) โดยใช้ชื่อ ระบบ“**ดำรงธรรม พช. Online**”

2) ให้เชื่อมโยงระบบ“ดำรงธรรม พช. Online” กับเว็บไซต์ของสำนักงานเลขานุการกรม โดยเชื่อมโยงกับศูนย์ดำรงธรรมของกรมการพัฒนาชุมชน

3) ให้ทำการประชาสัมพันธ์การเข้าใช้ระบบ ปรับแบนเนอร์ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ให้เห็นชัดเจน

4) ปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานในรูปแบบ Application ได้

5. การประชุมหารือข้อราชการ Morning Brief เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2561 เวลา 08.00 น. ณ ห้องประชุม 5001 สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

1) เชื่อมโยงระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” กับเว็บไซต์ของสำนักงานเลขานุการกรม โดยเชื่อมโยงกับศูนย์ดำรงธรรมของกรมการพัฒนาชุมชน

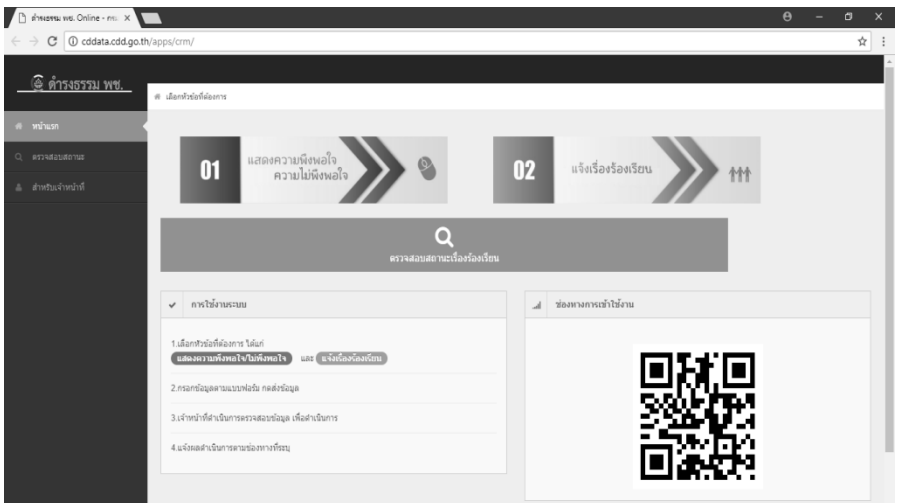
2) มอบหมายภารกิจการดูแลระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ให้สำนักงานเลขานุการกรม เป็นผู้ดูแลระบบเนื่องจากสอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานเลขานุการกรม

6. จัดทำคู่มือการใช้งาน ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจระบบ จำนวน 1,200 เล่ม

7. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อประชาสัมพันธ์ระบบให้เป็นที่รู้จัก และเกิดการเข้าใช้งาน จำนวน 11,500 แผ่น

ส่วนที่ 3 : ระบบ“ดำรงธรรม พช. Online”

โปรแกรมจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เป็นระบบที่ใช้งานในลักษณะของเว็บไซต์ ที่ให้บริการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน โดยเข้าใช้บริการได้ที่เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน www.cdd.go.th หรือทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>



สิทธิของผู้ใช้งาน

ในโปรแกรมนี้ ได้กำหนดสิทธิของผู้ใช้งานในระบบ จำนวน 4 ระดับ ดังนี้

- 1) ผู้ดูแลระบบ คือ เจ้าหน้าที่จากสำนักเลขาธิการกรม สามารถดูรายงานได้ทุกระดับด้วยการเข้าถึงสิทธิผู้ใช้งานผ่าน Username และ Password
- 2) ผู้ใช้งานระดับหน่วยงาน สามารถดูรายงานภายในหน่วยงานของตนเองได้ และสามารถตอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้ด้วยการเข้าถึงสิทธิผู้ใช้งานผ่าน Username และ Password
- 3) ผู้ใช้งานระดับจังหวัด สามารถดูรายงานภายในจังหวัดของตนเองได้ และสามารถตอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดได้ด้วยการเข้าถึงสิทธิผู้ใช้งานผ่าน Username และ Password
- 4) ผู้ใช้งานทั่วไป สามารถประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยเข้าใช้บริการในระบบที่ติดตั้งไว้ในเว็บไซต์ของกรมการพัฒนาชุมชน

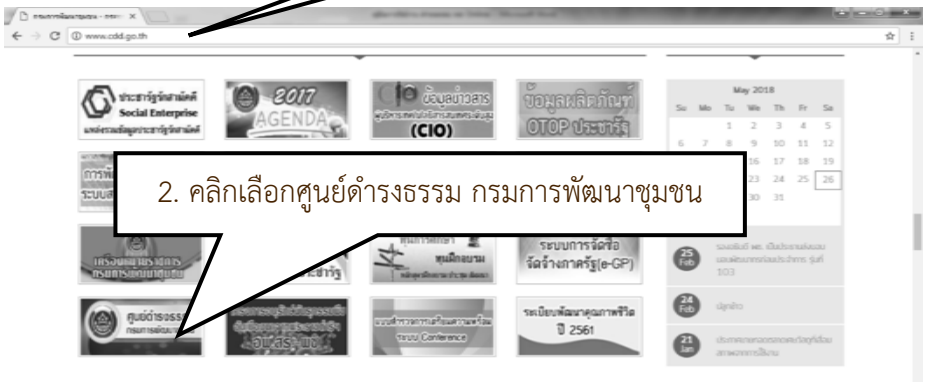
การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ใช้ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน สามารถเข้าถึงได้จำนวน 3 ช่องทาง ได้แก่

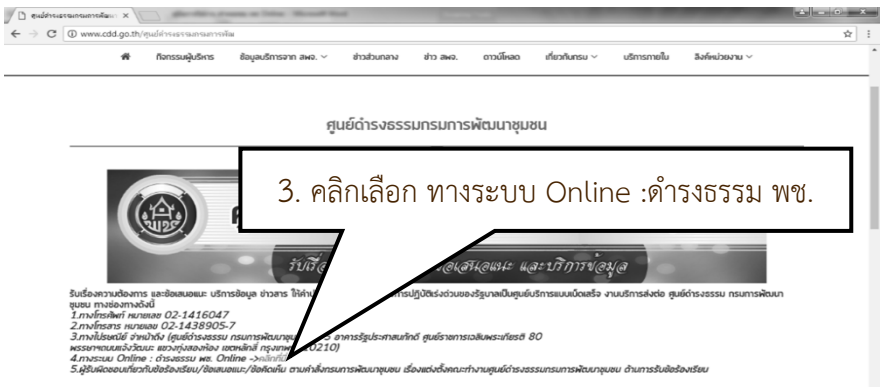
- 1) เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชนทาง www.cdd.go.th
- 2) ทาง<http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>
- 3) QR Code

1. ทาง www.cdd.go.th

1. www.cdd.go.th



2. คลิกเลือกศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน



3. คลิกเลือก ทางระบบ Online :ดำรงธรรม พช.

2. ทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>

1. <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>



3. ทาง QR Code สำหรับการเข้าใช้งานทางโทรศัพท์มือถือ



การประเมินความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ

1. กดปุ่มเลือก แสดงความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ



2. กดปุ่มเลือก แสดงความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ



กรณี ประเมินความพึงพอใจ

3. คลิกเลือกระดับความพึงพอใจ (มาก ปานกลาง น้อย)

4. คลิกเลือกประเด็นความพึงพอใจในงาน

5. พิมพ์ข้อความเพิ่มเติม

6. พิมพ์ข้อมูลตัวเลขที่เห็น

7. คลิกปุ่มบันทึก

กรณี ประเมินความไม่พึงพอใจ

3. คลิกเลือกระดับความไม่พึงพอใจ (มาก ปานกลาง น้อย)

4. คลิกเลือกประเด็นความไม่พึงพอใจในงาน

5. พิมพ์ข้อความเพิ่มเติม

6. พิมพ์ข้อมูลตัวเลขที่เห็น

7. คลิกปุ่มบันทึก

การแจ้งเรื่องร้องเรียน



2. พิมพ์ชื่อ-นามสกุล

3. พิมพ์เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

4. พิมพ์ที่อยู่

5. พิมพ์ E-mail Address

6. พิมพ์ เบอร์โทรศัพท์ หรือ Facebook หรือ Line

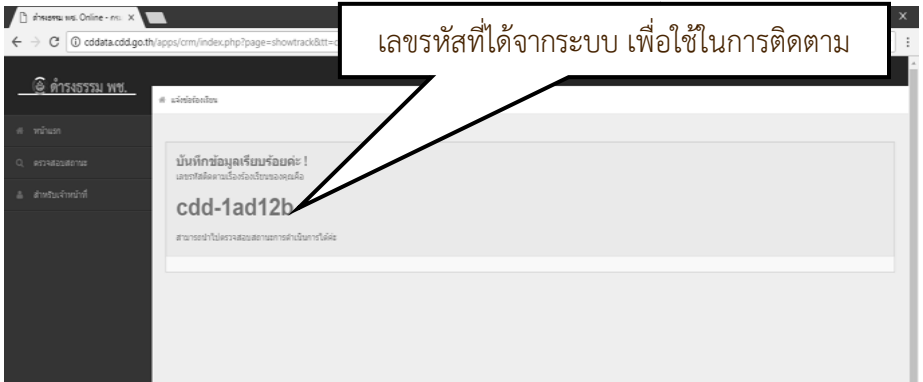
7. พิมพ์ข้อความเรื่องร้องเรียน ที่ต้องการแจ้งให้ทราบ

8. แนบไฟล์เอกสาร หรือ รูปภาพประกอบ (ถ้ามี)

9. พิมพ์ตัวเลขที่เห็น

10. คลิกปุ่ม บันทึก

เมื่อผู้ร้องเรียนคลิกปุ่มบันทึกแล้ว จะปรากฏเลขรหัสเพื่อใช้ในการติดตาม (ต้องทำการจดบันทึกรหัสไว้) ผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ โดยการติดตามจากเลขรหัสที่ได้จากระบบ

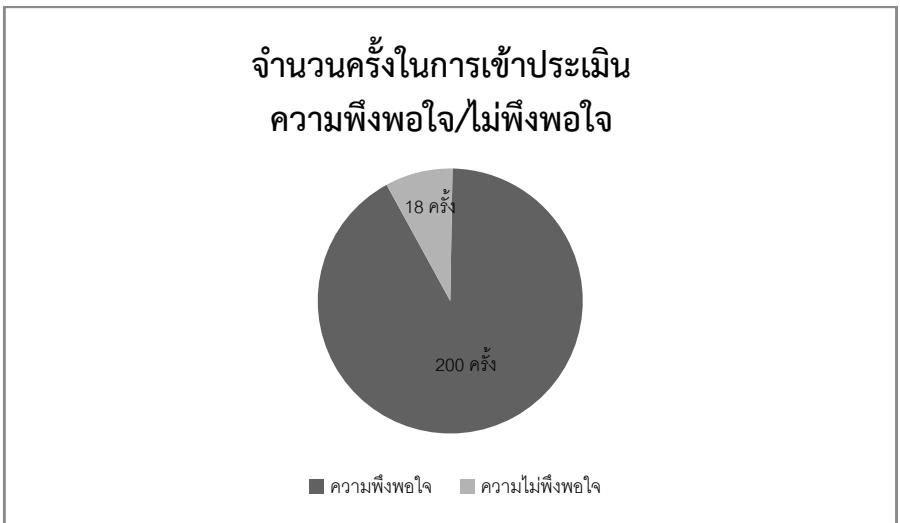


ส่วนที่ 4 :

รายงานผลการใช้งานระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”

การดำเนินการจัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ได้รับการปรับปรุงพัฒนา โดยคณะทำงานซึ่งเป็นตัวแทนจากสำนัก/กอง/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง และได้เปิดให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน ทำการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ถึง เดือนสิงหาคม 2561 มีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

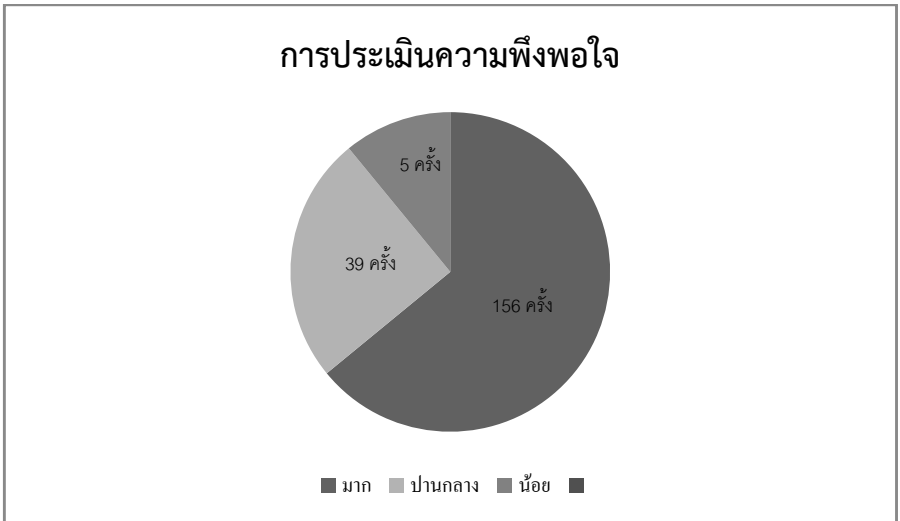
จำนวนครั้งในการเข้าประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ



จากแผนภูมิรูปวงกลม สรุปจำนวนครั้งในการเข้าระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจพบว่า มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน เข้าประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ รวม 218 ครั้ง มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน

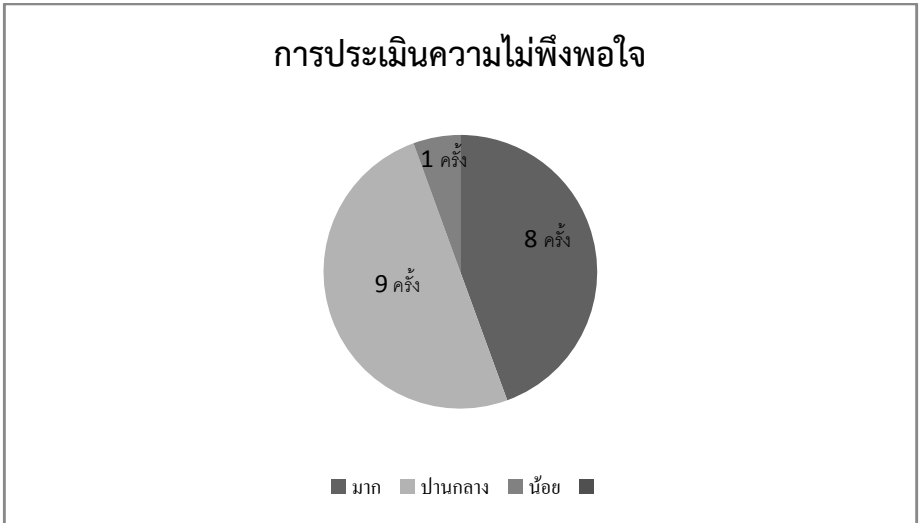
เข้าประเมินความพึงพอใจ จำนวน 200 ครั้ง และมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชนเข้าประเมินความไม่พึงพอใจ จำนวน 18 ครั้ง

จำนวนครั้งในการเข้าประเมินความพึงพอใจในแต่ละระดับ



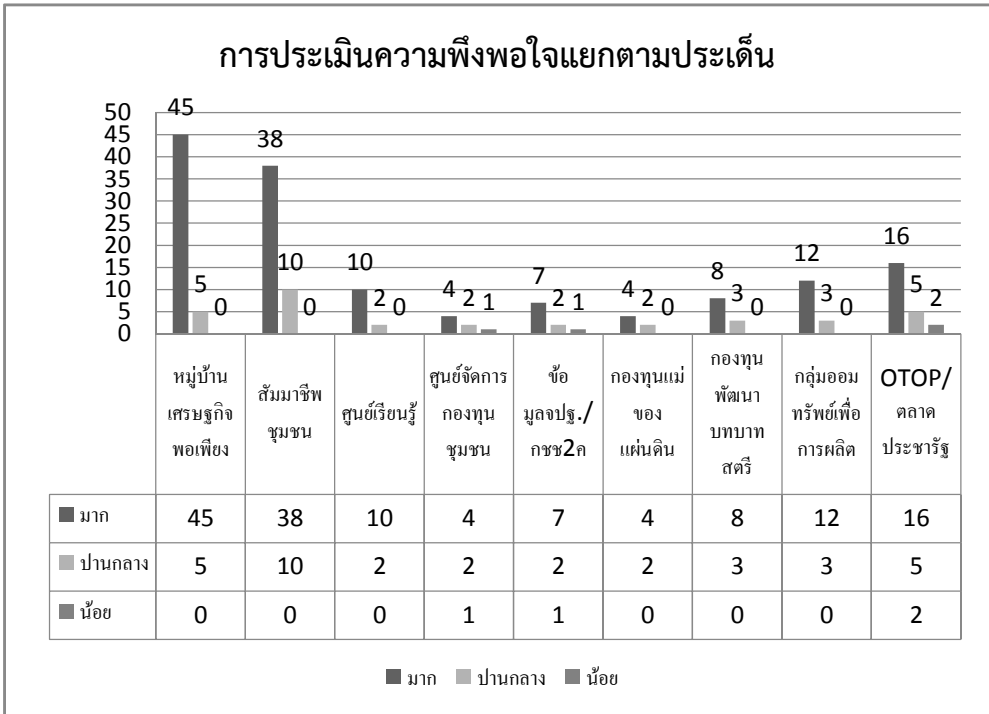
จากแผนภูมิรูปวงกลม สรุปจำนวนครั้งในการเข้าระบบ“ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชน พบว่ามีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมการพัฒนาชุมชน เข้าประเมินความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชน รวม 250 ครั้ง แยกเป็น ระดับมาก จำนวน 156 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 39 ครั้ง และระดับน้อย จำนวน 5 ครั้ง

จำนวนครั้งในการเข้าประเมินความไม่พึงพอใจในแต่ละระดับ



จากแผนภูมิรูปวงกลม สรุปจำนวนครั้งในการเข้าระบบ“ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อทำการประเมินความไม่พึงพอใจในงานพัฒนาชุมชน พบว่ามีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน เข้าประเมินความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชน รวม 18 ครั้ง แยกเป็น ระดับมาก จำนวน 8 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 9 ครั้ง และระดับน้อย จำนวน 1 ครั้ง

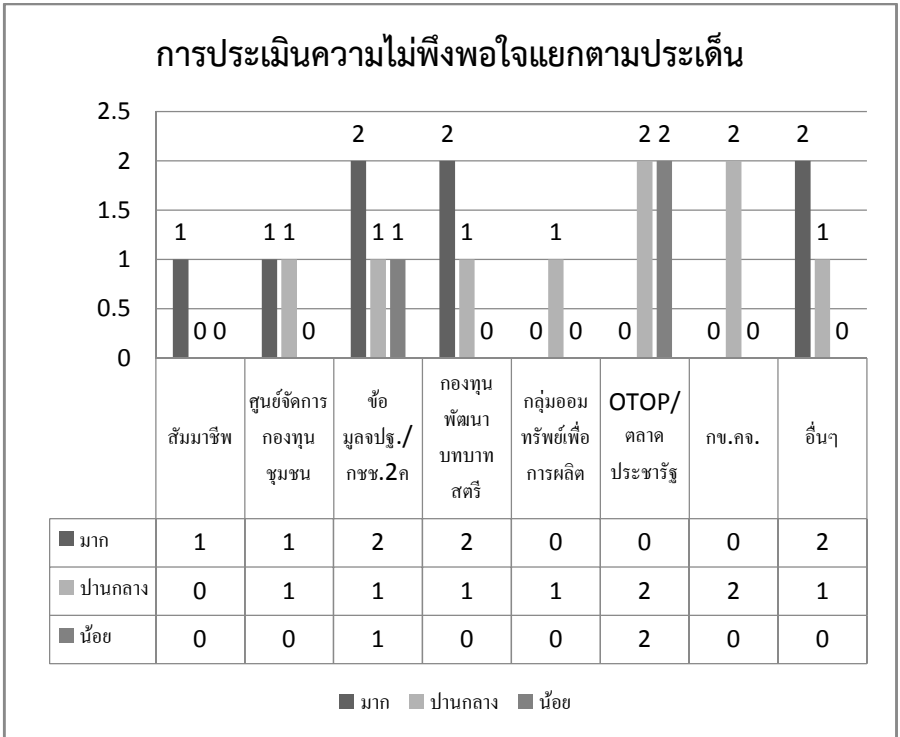
จำนวนครั้งในการเข้าประเมินความพึงพอใจแยกตามประเด็น



จากแผนภูมิ สรุปจำนวนครั้งในการเข้าใช้งานระบบ“ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อทำการประเมินความพึงพอใจในงานพัฒนาชุมชน แยกตามประเด็น พบว่ามีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน เข้าประเมินความพึงพอใจงาน**หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง** จำนวน 50 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน 45 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 5 ครั้ง เข้าประเมินความพึงพอใจงาน**สัมมาชีพชุมชน** จำนวน 48 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน 38 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 10 ครั้ง เข้าประเมินความพึงพอใจงาน**ศูนย์เรียนรู้** และ**ขับเคลื่อนปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง** จำนวน 12 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก

จำนวน 10 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 2 ครั้ง เข้าประเมินความพึงพอใจ
งานศูนย์จัดการกองทุนชุมชน จำนวน 7 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน
4 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 2 ครั้ง และระดับน้อย จำนวน 1 ครั้ง เข้าประเมิน
ความพึงพอใจงานข้อมูลจปฐ./กชช.2ค จำนวน 10 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก
จำนวน 7 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 2 ครั้ง และระดับน้อย จำนวน 1 ครั้ง
เข้าประเมินความพึงพอใจงานกองทุนแม่ของแผ่นดิน จำนวน 6 ครั้ง แยกเป็น
ระดับมาก จำนวน 4 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 2 ครั้ง เข้าประเมินความพึงพอใจ
งานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน 11 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน 8 ครั้ง
ระดับปานกลาง จำนวน 3 ครั้ง เข้าประเมินความพึงพอใจงาน
กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวน 15 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน 12 ครั้ง
ระดับปานกลาง จำนวน 3 ครั้ง เข้าประเมินความพึงพอใจงาน OTOP/
ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ จำนวน 23 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน
16 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 5 ครั้ง และระดับน้อย จำนวน 2 ครั้ง

จำนวนครั้งในการเข้าประเมินความไม่พึงพอใจในแต่ละระดับ



จากแผนภูมิ สรุปจำนวนครั้งในการเข้าระบบ“ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อทำการประเมินความไม่พึงพอใจในงานพัฒนาชุมชน แยกตามประเด็น พบว่า มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงาน**สัมมาชีพชุมชน** จำนวน 1 ครั้ง เป็นระดับมาก จำนวน 1 ครั้ง เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงาน**ศูนย์จัดการกองทุนชุมชน** จำนวน 2 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน 1 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 1 ครั้ง เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงาน**ข้อมูลปฐ./กชช.2ค** จำนวน 4 ครั้ง

แยกเป็นระดับมาก จำนวน 2 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 1 ครั้ง ระดับน้อย จำนวน 1 ครั้ง เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวน 3 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน 2 ครั้ง ระดับปานกลาง จำนวน 1 ครั้ง เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวน 1 ครั้ง เป็นระดับปานกลาง จำนวน 1 ครั้ง เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงานOTOP/ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้ จำนวน 4 ครั้ง แยกเป็นระดับปานกลาง จำนวน 2 ครั้ง และระดับน้อย จำนวน 2 ครั้ง เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงานโครงการแก้ไขปัญหาคความยากจน (กข.คจ.) จำนวน 2 ครั้ง เป็นระดับปานกลาง จำนวน 2 ครั้ง เข้าประเมินความไม่พึงพอใจงานพัฒนาชุมชนอื่น ๆ จำนวน 3 ครั้ง แยกเป็นระดับมาก จำนวน 2 ครั้ง และระดับปานกลาง จำนวน 1 ครั้ง

การแจ้งเรื่องร้องเรียน

มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน แจ้งเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” จำนวน 1 เรื่อง ทางกรมการพัฒนาชุมชนได้ดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เรียบร้อยแล้ว

ส่วนที่ 5 : การใช้ประโยชน์ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”

กรมการพัฒนาชุมชน มีกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงผลผลิตและบริการในงานพัฒนาชุมชน เพื่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยการนำสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากช่องทางการสื่อสารที่ทำให้มีโอกาสรับทราบข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ความต้องการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม Focus group ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” และข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ยังใช้สารสนเทศจากการวิเคราะห์หน่วยงาน จากระบบการติดตาม การประชุมสัมมนา และการวิเคราะห์งาน โดยมีเครื่องมือสำคัญ เช่น การจัดการความรู้ (KM) การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นต้น

การจัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เป็นช่องทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ช่องทางหนึ่งในหลายๆ ช่องทาง โดยระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ถูกพัฒนาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนที่มีต้องงานของกรมการพัฒนาชุมชน จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และเรื่องร้องเรียนจะถูกนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของหน่วยงาน ดังนี้

1. นำมาใช้ในการวางแผนเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต (Actionable policy solution) โดยในทุกปีจะมีการปรับปรุงโครงการกิจกรรมต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมฯ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

เกิดเป็นนวัตกรรมในการให้บริการตอบสนองแก่ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับบริบทของสังคม

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของสำนัก กอง ศูนย์ ต่างๆ การแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำมาวิเคราะห์ปรับปรุง กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม หรือใช้ประกอบการตัดสินใจการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การปรับลดจำนวนวันในการดำเนินโครงการให้เหมาะสม เป็นต้น

3. ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยผ่านขั้นตอนการทำงานเพื่อการสนองตอบความต้องการ เป็นการรักษาสภาพผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความรัก ศรัทธา ในกรมการพัฒนาชุมชน

สรุปรายงานการประเมินผลการใช้งานในระบบ “ดำรงธรรม พช. Online”

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

ปีที่พิมพ์ : กันยายน 2561 จำนวน : 750 เล่ม

ที่ปรึกษา

นายอภิชาติ โตดิลกเวชช์

อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

นายทวีป บุตรโพธิ์

รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

นายสมหวัง พ่วงบางโพ

รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

นายโชคชัย แก้วป่อง

รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน

นายอุทัย ทองเดช

ผู้อำนวยการสำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน

คณะผู้จัดทำ

นางสาวมนทิรา เข้มทอง

ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานนโยบายและยุทธศาสตร์

นางสาวจันทนา ตั้งศักดิ์เจริญสุข

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นางอากร โพธิ์เจริญ

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นางสาวพิศมัย ปิ่นบุตร

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นางสาวธวัชรรัตน์ เดชบุญมา

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นายไพรัตน์ จงรักษา

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นางกมลฉวี วงศ์สว่าง

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นางสาววิลาสินี สุตสาร

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นางสาวธิภาพรรณ มีแสงเงิน

นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ

นางสาวสุชาดา ทศานนท์

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

นางสาวอรรวรรณ เพียรราษฎร์

นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

—2018—

สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 2550

ชั้น 5 อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

Tel. 02 1416115 Fax. 02 1438912



<http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>