แบบฟอร์มการรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ ผู้อำนวยการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

รอบที่ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - วันที่ 30 กันยายน 2561

ชื่อเรื่อง การให้บริการสำรวจความต้องการการพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านระบบออนไลน์

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันระบบสื่อสารออนไลน์ เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย และได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ทำให้การขยายตัวของโครงข่ายการสื่อสารแบบไร้สาย ครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากการขยายพื้นที่ให้บริการเน็ตประชารัฐ ทำให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการอินเตอร์เน็ตได้อย่างทั่วถึง นำไปสู่การติดต่อสื่อสารผ่านเครื่องมือสื่อสารประเภทต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์สมาร์ทโฟน แท็ปเล็ท เป็นต้น ดังนั้น การติดต่อสื่อสารด้วยระบบเครือข่ายหรือที่เรียกว่าอินเตอร์เน็ต ทำให้เกิดความสะดวกสบาย ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง โดยเฉพาะเรื่องของการติดต่อขอรับบริการต่างๆ กับหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่ต้องยื่นคำร้องล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย มีภารกิจให้บริการกับประชาชนในหลายกระบวนงาน เช่น การรับสมัครฝึกอบรม การรับสมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การยื่นขอประเมินเพื่อออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เป็นต้น ประชาชนที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากเนื่องจากจังหวัดเลยมีลักษณะภูมิประเทศเป็นพื้นที่ภูเขาประกอบกับสำนักงานตั้งอยู่ห่างจากตัวเมือง ดังนั้น การให้บริการสำรวจความต้องการการพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านระบบออนไลน์ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการช่วยตัดสินใจดำเนินการ รวบรวมข้อมูลผู้ที่ต้องการได้รับบริการ ตลอดจนแจ้งกำหนดการและรายละเอียดแก่ผู้ที่จะมารับบริการ เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและเวลาให้แก่ประชาชนผู้ประสงค์จะเข้ารับบริการจาก สนพ.เลย ได้เป็นอย่างดี

2.วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการบริการแบบเชิงรุกแก่ประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่
2. เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่สะดวกรวดเร็วและทันสมัย สร้างความโปร่งใสในการให้บริการ ทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์

3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

1.พิจารณาคัดเลือกกระบวนงานตามภารกิจให้บริการกับประชาชนจำนวน 3 กระบวนงาน ได้แก่ การรับสมัครฝึกอบรม การรับสมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการยื่นขอประเมินเพื่อออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อดำเนินการให้บริการสอบถามความต้องการผ่านระบบออนไลน์

2. คัดเลือกโปรแกรมประยุกต์ (แอปพลิเคชั่น) ที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน ได้แก่ Google Form

3. ออกแบบคำถาม แบบคำตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการหรือให้คำแนะนำ

4. ออกแบบการแสดงข้อมูลของผู้ขอรับบริการแต่ละคนให้สามารถตรวจสอบได้ง่ายและรวดเร็ว

5. ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย

6. วิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการ

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

สนพ.เลย ได้ประชาสัมพันธ์การให้บริการ สำรวจความต้องการพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านระบบออนไลน์บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (www.dsd.go.th/loei) โดยใช้ Google Form ช่วยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และรวบรวมข้อมูล โดยประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คลอดจนช่องทางอื่น ๆ เช่น สื่อวิทยุ การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คลินิกผลิตภาพแรงงาน

โดยในขั้นตอนของการทดลองใช้งานระบบ ได้คัดเลือกกระบวนงานตามภารกิจ จำนวน 4 งาน สำหรับให้บริการทางออนไลน์ ดังนี้

1. รับสมัครโครงการ 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า
2. สมัครรับการฝึกเตรียมเข้าทำงาน
3. สมัครรับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
4. สมัครรับการเมินความรู้ความสามารถ

ปรากฏว่ามีผู้เข้าไปกรอกข้อมูลความต้องการกับ สนพ.เลย ระดับหนึ่ง ทำให้ทราบจำนวนและความต้องการในเบื้องต้น เพื่อเป็นข้อมูลตัดสินใจในการวางแผนดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าว หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะเข้าไปตอบคำถามหรือแจ้งกำหนดการฝึกอบรม ทดสอบมาตรฐานหรือการประเมินความรู้ความสามารถ ทาง e-mail ที่ผู้สมัครได้ให้ไว้

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาสอบถามหรือสมัครล่วงหน้า สามารถเดินทางมาในวันที่เปิดฝึกอบรม ทดสอบฯ หรือวันที่ประเมินฯได้เลย อีกทั้ง ยังเป็นการส่งเสริมให้มีผู้เข้าใช้บริการเว็บไซต์ของ สนพ.เลย มากขึ้น สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสาร ภารกิจการพัฒนาฝีมือแรงงานอื่นๆ ของสนพ.เลยได้มากขึ้น

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

สนพ.เลย ได้นำวิธีการให้บริการสำรวจความต้องการผ่านระบบออนไลน์มาใช้งาน โดยในแบบสอบถาม ได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทางออนไลน์ เพื่อเป็นข้อมูลนำมาปรับปรุงวิธีการ รูปแบบ หรือระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจุบัน ได้มีผู้เข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์แล้ว รวมทั้งสิ้น 50 คน ดังนี้

1. รับสมัครโครงการ 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า	จำนวน 6 คน
2. สมัครรับการฝึกเตรียมเข้าทำงาน	จำนวน 6 คน
3. สมัครรับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	จำนวน 25 คน
4. สมัครรับการเมินความรู้ความสามารถ	จำนวน 13 คน