

แบบฟอร์มการรายงานตัวชีวิต ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)
ของ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด.....
รอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561 - วันที่ 30 กันยายน 2561

ชื่อเรื่อง...การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ เพื่อรองรับการให้บริการของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด...

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ตระหนักถึงความสำคัญ การให้บริการและการประสานกับประชาชน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้น การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลกับองค์กร เนื่องจากเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกหน่วยงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนด้านต่างๆ เช่น งานบริการด้านการฝึกอบรม งานบริการด้านการทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน งานบริการด้านการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ เป็นต้น ถ้าหน่วยงานมีการบริการที่ดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (service mind) เป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มีมาติดต่อทุกประเภทจะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม บริการเป็นเลิศ เข้าถึงประชาชน”

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรในองค์กร เข้าถึงหลักการให้บริการอย่างเป็นระบบ
2. เพื่อสร้างสภาพแวดล้อม ด้านสถานที่ ให้เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ
3. เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนในเชิงรุกเข้าถึงในแต่ละพื้นที่ในจังหวัดร้อยเอ็ด
4. เพื่อสร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ

3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

1. ดำเนินการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในองค์กร เพื่อได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการให้บริการที่ดี เทคนิคการให้บริการที่ดี การสร้างความประทับใจในการให้บริการ
2. จัดสรรเงินงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาระบบการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อม ด้านสถานที่ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้มาใช้บริการ
4. จัดบุคลากรในองค์กรเข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นๆ ในจังหวัดร้อยเอ็ด ในการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนประจำทุกเดือน



4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. บุคลากรของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด มีจิตสำนึกในงานบริการเพิ่มขึ้น
2. สถานที่ จุดบริการสภาพแวดล้อม มีการปรับปรุงและได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการ
3. ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ สะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของบุคลากรจากสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด
4. ความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐ ที่ได้รับการชื่นชมจากประชาชนและผู้มาประสานงานทั้งภายในและภายนอกพื้นที่

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

จากการนำการพัฒนานวัตกรรม เรื่อง “การปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ เพื่อรองรับการให้บริการของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด” มาปรับเปลี่ยนและปรับใช้ เพื่อรองรับการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการบริการประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด ได้มีการใช้งานจริง และประเมินผล แสดงความสำเร็จของนวัตกรรม ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้วัดผล และวิธีการประเมินผลประเภทของนวัตกรรม จากการสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ลักษณะเป็นระบบ ประกอบด้วยตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และ ผลผลิต (Output)

ซึ่งจากผลการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนร้อยละ ๘๐ จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด
2. ความพึงพอใจในด้านสถานที่อำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนร้อยละ ๘๕ จากการเก็บแบบสอบถาม จำนวน ๑๐๐ ชุด
3. มีจุดบริการครบวงจร one stop service เพื่อให้บริการประชาชน
4. มีจุดบริการนอกสถานที่ เพื่อให้บริการประชาชนจำนวน ๑ จุด บริการเฉพาะวันศุกร์ ณ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาร้อยเอ็ด
5. มีห้องประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่ได้รับการปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจ จำนวน ๑ ห้อง

