

# แบบฟอร์มการรายงานตัวชีวิต ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

## ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ **ผู้อำนวยการ**

รอบที่ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

### ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์การให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตราด

#### ๑. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาของค้ความรู้อื่นที่เกี่ยวข้อง

ในโลกปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของมนุษย์มากยิ่งขึ้น ผลให้เกิดการปรับตัว เพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ในยุคดิจิทัลกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ผลักดันให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้น เพื่อมุ่งสู่ไทยแลนด์ ๔.๐ ตามนโยบายของรัฐบาลในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวคิดนำเทคโนโลยีการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติแบบใหม่มาแทนที่การสอบแบบเก่า ซึ่งทำให้เกิดระบบการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-testing System) ขึ้น เพื่อใช้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติภาคความรู้(ทฤษฎี) ของสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด รู้ผลการทดสอบทันที มีระบบสุ่มเลือกข้อสอบ ที่สำคัญคือ มีระบบการป้องกันการรั่วของข้อสอบได้ และข้อสอบจะเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ ซึ่งเป็นบรรทัดฐานใหม่ในการทดสอบ และเป็นการยกระดับวิธีการและกระบวนการมาตรฐานฝีมือแรงงานให้ก้าวไปสู่ความโปร่งใส และเกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการของภาครัฐ

ซึ่งในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึง และเข้าใจในกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ต้องมีเครื่องมือที่ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา โดยการนำเครื่องมือ Application Line เข้ามาเป็นเครื่องมือใน

#### ๔. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. การประชาสัมพันธ์การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-testing System) ภาคความรู้(ทฤษฎี) ลดขั้นตอนการทดสอบภาคความรู้ สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานในการทดสอบ และทราบผลการทดสอบได้ทันทีหลังสอบเสร็จ
2. กระบวนการตั้งโปรแกรมไลน์กลุ่มวิชาชีพให้ทำ โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้งานดำเนินการทดสอบ สามารถเพิ่มศักยภาพในการหากกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการคือ ประชาชนผู้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและสถานประกอบการ
3. ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งเป็นการสร้างเครือข่ายในการสายอาชีพเดียวกัน

#### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างความรวดเร็ว ทันสมัยในกระบวนการให้บริการตามภารกิจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ที่สะดวกและทันสมัยสร้างความโปร่งใสในการให้บริการ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์
๒. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเกิดความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกิดความสะดวก รวดเร็วแก่ประชาชนผู้มารับบริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

#### ๕. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

จากการประชาสัมพันธ์ และติดต่อประสานงานการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดย ะผ่านโปรแกรมไลน์ ในชื่อกลุ่มไลน์วิชาชีพไฟฟ้า กลุ่มไลน์ช่างไฟฟ้าเกาะช้าง๖๑ โดยมีการใช้งานจริงระหว่างสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตราดและผู้รับบริการ สามารถประสานงานกัน ได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว สะดวก และเกิดความพึงพอใจ อีกทั้งเป็นลดระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการประสานงาน รวมทั้งเกิดเครือข่ายในสายอาชีพเดียวกัน ซึ่งจากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผ่านระบบโปรแกรมไลน์ สรุปได้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ในการทดสอบด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-testing System) โดยมีผู้เข้าใช้บริการซึ่งปัจจุบันมีสมาชิกกลุ่มไลน์วิชาชีพไฟฟ้า ๒๐๑ ราย และกลุ่มไลน์ช่างไฟฟ้าเกาะช้าง๖๑ ๒๓ คน
๒. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อประสานงานของผู้รับบริการ เป็นจำนวนเงิน ๕๐๐ บาท/คน/ครั้ง ในการเดินทางเข้ามารับการติดต่อประสานงาน ณ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตราด และประหยัดค่าใช้จ่ายค่าประสานงานของเจ้าหน้าที่ ในการประสานงานนัดหมายทางโทรศัพท์ที่ประมาณ ๑๐,๐๐๐ บาท ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑

#### ๓. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

๑. พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลระบบ โดยพิจารณาเจ้าหน้าที่ที่มีสมรรถนะ มีความรู้ ความสามารถ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๒. กำหนดกระบวนการในการให้บริการ และขั้นตอนการดำเนินการ ประกอบด้วย
  - การรับสมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
  - การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-testing System) ภาคความรู้(ทฤษฎี)
  - การเก็บข้อมูลคะแนนการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-testing System) ภาคความรู้(ทฤษฎี)
  - รวบรวมกลุ่มเพื่อทดสอบในภาคความสามารถ โดยการจัดตั้งโปรแกรมไลน์กลุ่มเพื่อเป็นช่องทางในการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินการทดสอบ
  - ดำเนินการนัดหมาย และแจ้งผลการทดสอบภาคความสามารถโดยผ่านไลน์กลุ่ม ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

