

แบบฟอร์มการรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 23 ปัตตานี

รอบที่ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - วันที่ 30 กันยายน 2561

ชื่อเรื่อง.....การสื่อสารภารกิจผ่านระบบออนไลน์โซเชียลมีเดีย ด้วยการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่.....

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาของความรู้ที่เกี่ยวข้อง

จากนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้หน่วยงานของรัฐไปสู่ระบบราชการ 4.0 (Innovation base) เพื่อให้บริการแก่ประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงได้นำนวัตกรรมมาใช้ในระบบราชการ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณคุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ และสร้างต้นแบบในการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 23 ปัตตานี จึงมีแนวคิดในการสร้างกลไกการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่เพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีความรวดเร็วและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการที่อยู่ห่างไกล ให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงบริการของหน่วยงาน โดยใช้เทคโนโลยีสแกน QR Code เข้าสู่ระบบโซเชียลมีเดีย (ไลน์, เฟสบุ๊ก) เป็นกลไกในแนวคิดนวัตกรรมดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรวดเร็ว ทันสมัยในกระบวนการบริการของหน่วยงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีโซเชียลมีเดียในปัจจุบัน (ไลน์, เฟสบุ๊ก) ใช้ในการบริการด้านการรับสมัครฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานฯ ฯลฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์สามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น
2. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเกิดความประทับใจของผู้เข้าใช้บริการต่อหน่วยงาน รวมถึงเป็นการยกระดับหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนสูงสุด
3. เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานและเข้ารับบริการกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

1. จัดประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของหน่วยงาน
2. จัดทำแผนการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของหน่วยงานเอง รวมทั้งที่ร่วมกับหน่วยงานภายในกระทรวงและหน่วยงานภายนอก เช่น คลินิกเพิ่มผลิตภาพแรงงาน ศูนย์ช่างประจำชุมชน คลินิกแรงงานสัญจร จังหวัดเคลื่อนที่ อำเภออ้อม ฯลฯ โดยกำหนด 3-4 ครั้ง/เดือน
3. จัดเตรียมวัสดุ คอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่และมอบหมายแต่งตั้งทีมงานที่รับผิดชอบในด้านการบริการในกิจกรรมต่างๆ
4. แต่งตั้ง administrator และทีมงาน ในการจัดทำระบบโซเชียลมีเดียออนไลน์ เช่น ระบบไลน์และเฟสบุ๊ก และเตรียมความพร้อมด้านการจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน และการติดต่อสื่อสารข้อมูลกับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
5. ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ตามแผนบริการที่กำหนด และจัดเตรียม QR codes เพื่อให้ผู้ใช้บริการสแกนเข้าสู่ระบบที่ได้จัดเตรียมไว้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ภารกิจและการบริการต่างๆของหน่วยงาน รวมถึงการแสดงความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์
6. ติดตามผลการออกหน่วยบริการ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการให้บริการออกหน่วยเคลื่อนที่ และวิเคราะห์ปัญหาต่างๆเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงในครั้งต่อไป

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. กระบวนการการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ โดยใช้ระบบโซเชียลมีเดียออนไลน์ ที่ได้รับความนิยมของคนในปัจจุบันทั้งระบบโปรแกรมไลน์และเฟสบุ๊ก ด้วยการสแกน QR Code ด้วยการเข้าสู่ระบบ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ เป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานราชการ รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการเข้ารับบริการต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้เข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี
2. ประชาชน แรงงานทั้งในและนอกระบบ ที่เป็นผู้ใช้บริการ เกิดความเชื่อถือและสร้างความประทับใจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว ซึ่งเป็นการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีที่มีอยู่ในการทำงาน ซึ่งสามารถช่วยส่งต่อข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และมีความพร้อมในการใช้งานรองรับการให้บริการได้ตลอดเวลา โดยเบื้องต้น ในปี พ.ศ.2561 กำหนดเป้าหมายในการให้บริการ กิจกรรมต่างๆ โดยมีผู้รับบริการเข้าถึงบริการมากกว่า 1,500 คน และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี มากกว่า 30,000 บาท

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

- ซึ่งจากผลการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่การพัฒนาฝีมือแรงงานเชิงรุกและการนำเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมของประชาชนหรือผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการในกิจกรรมต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี และการนำผลการติดตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง มาปรับปรุงพัฒนาแก้ไข สามารถสรุปผลลัพธ์จากการทำงานในการให้บริการผู้รับบริการผ่านระบบไลน์และเฟสบุ๊กที่จัดทำขึ้นได้ ดังนี้
- 1) ระบบโปรแกรมสามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ดี ใช้งานสะดวก เพราะเป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยมของคนในปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก โดยมีสมาชิกหรือผู้เข้ารับบริการผ่านโปรแกรม จำนวนมากกว่า 4,327 คน
 - 2) ความพึงพอใจในการให้บริการ ในด้านการบริการภารกิจ อาทิเช่น การรับสมัครฝึกอบรม/การทดสอบมาตรฐานฯ ฯลฯ จากผู้ตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ด้วยการสแกน QR Code จำนวน 104 คน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนร้อยละ 73.1
 - 3) ความพึงพอใจในด้านการบริการสาธิตฝึกอาชีพเคลื่อนที่ จากผู้ตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ด้วยการสแกน QR Code จำนวน 110 คน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนร้อยละ 70
 - 4) ได้รับความนิยมแก่ผู้เข้ารับบริการในการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของ สพร.23 ปัตตานี ตามแผนที่กำหนด โดยมีการให้บริการเคลื่อนที่ที่จัดขึ้นเอง รวมทั้งที่ร่วมกับหน่วยงานภายในกระทรวงและหน่วยงานภายนอก มากกว่า 36 ครั้งต่อปี
 - 5) การเข้าถึงบริการต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี อาทิเช่น การสาธิตฝึกอาชีพ การรับสมัครฝึกอบรม/การทดสอบมาตรฐานฯ การประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานฯ ฯลฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้เข้ารับบริการ มากกว่า 54,000 บาท

รูปภาพประกอบ

