

**ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)**  
**ของ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงา**  
**รอบที่ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - วันที่ 30 กันยายน 2561**

**ชื่อเรื่อง การเพิ่มศักยภาพการให้บริการประชาชน ด้านการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน**

**1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าความรู้ที่เกี่ยวข้อง**

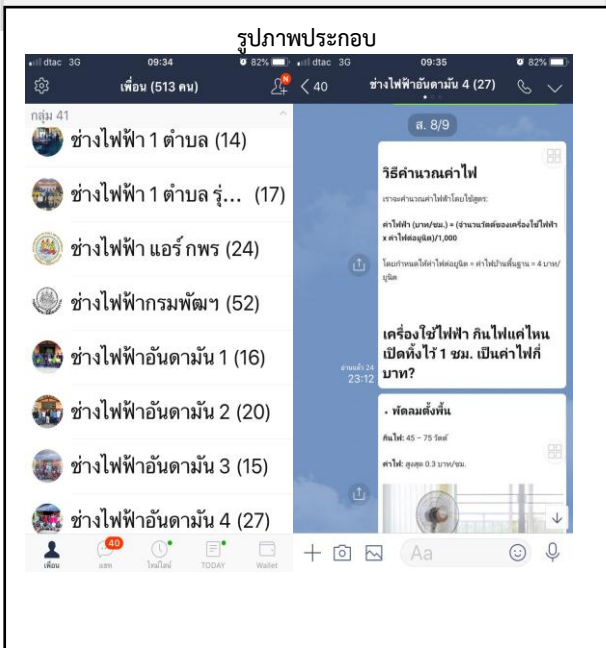
เทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อมุ่งสู่ไทยแลนด์ 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้มีความพึงพอใจต่อประชาชนมากที่สุด อีกทั้งปัจจุบันเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ รวมถึงเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับผู้รับบริการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงาจึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ การรับความรู้ความสามารถ การยื่นรับรองหลักสูตร การให้บริการฝึกอบรม โดยการตั้งโปรแกรมไลน์ในการประสานงานกับสถานประกอบการและประชาชนในพื้นที่ ประจำฝ่ายต่างๆ แทนการลงพื้นที่ประสานงาน ซึ่งการประสานแบบเดิม ต้องเสียเวลาเจ้าหน้าที่ และสิ้นเปลืองค่าน้ำมันเชื้อเพลิง จึงจัดตั้งโปรแกรมไลน์ ขึ้น โดยกำหนดทีมงานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานได้ง่ายขึ้น ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และสามารถประชาสัมพันธ์ภารกิจของสำนักงานได้รวดเร็วขึ้น และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

**2. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการในด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วขึ้น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการด้านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อของผู้รับบริการ

**3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม**

1. มอบหมายเป้าหมายการฝึกให้เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย
2. ดำเนินการจัดตั้งโปรแกรมไลน์กลุ่ม ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้มอบหมาย
3. จัดทำแผนการทดสอบ และทำการประชาสัมพันธ์ ลงในไลน์กลุ่ม
4. การติดตามและประเมินผลการใช้งานไลน์กลุ่มทดสอบฯ ให้ได้ตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย



**4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

1. กระบวนการจัดการตั้งโปรแกรมไลน์กลุ่มทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้งานดำเนินการทดสอบ สามารถเพิ่มศักยภาพในการหากกลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการคือ ประชาชนผู้เข้ารับบริการทดสอบและสถานประกอบการกิจการ
2. ประชาชน แรงงานฝีมือ สถานประกอบการกิจการ ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งยังเป็นการสร้างเครือข่ายในการสาอาชีพเดียวกัน

**5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม**

- ภายหลังจากการประชาสัมพันธ์ หรือติดต่องานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยผ่านโปรแกรมไลน์ ในชื่อ ไลน์ช่างไฟฟ้า 1 ตำบล,ช่างไฟฟ้าแอร์ กรพ.,ช่างไฟฟ้าอ้นตามัน1 ,ช่างไฟฟ้าอ้นตามัน2,ช่างไฟฟ้าอ้นตามัน 3 ,ช่างไฟฟ้าอ้นตามัน 4.....และมีการใช้งานจริงแล้ว สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพังงาและผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นประชาชน สถานประกอบการกิจการ สามารถประสานงานกัน ได้ง่ายขึ้น รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ อีกทั้งเป็นระยะเวลาในการออกประสานงาน รวมทั้งเกิดเครือข่ายในสายอาชีพเดียวกัน ซึ่งจากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผ่านระบบโปรแกรมไลน์สรุปได้ ดังนี้
- 1)ความพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็ว ไปรษณีย์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก จำนวนร้อยละ 80
  - 2)ลดระยะเวลาในการออกประสานงาน จำนวน 20 ครั้ง
  - 3)ประหยัดค่าใช้จ่ายในการมาติดต่อประสานงานของผู้รับบริการ คิดเป็นเงิน 10,000 บาท

