

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

**ชื่อเรื่อง การเพิ่มศักยภาพช่องทางในการติดต่อสื่อสารด้วยโปรแกรม Line Application**  
**ด้านการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ความสามารถ งานส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาฝีมือ**  
**แรงงาน ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545**

**1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาของค้ความรู้ที่เกี่ยวข้อง**

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การนำเทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ช่วยให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น อีกทั้งระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน การตัดสินใจของมนุษย์แทบทุกด้าน

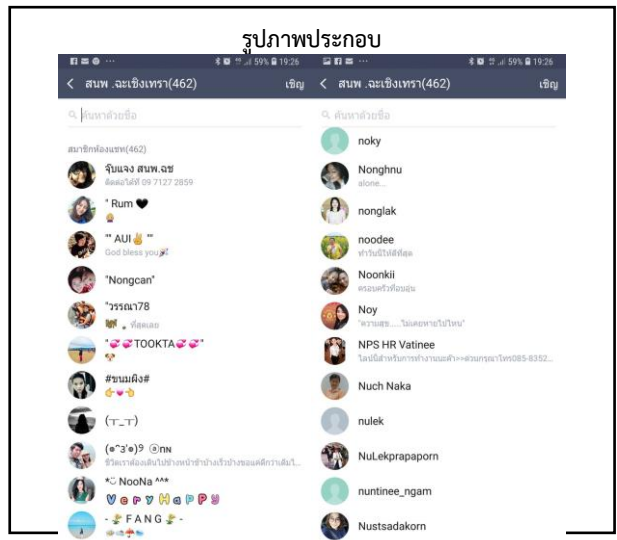
เพื่อมุ่งสู่ Thailand 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ทุกภาคส่วนเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐอย่างแท้จริง และเกิดความพึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งเพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อราชการ รวมถึงเพื่อการประหยัดค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้รับบริการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานฉะเชิงเทรา จึงมีแนวคิดที่จะนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเพิ่มประสิทธิภาพช่องทางในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ การรับรองความรู้ความสามารถ การให้บริการฝึกอบรม และด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาครัฐและภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยการใช้โปรแกรม Line Application ในการประสานงานกับสถานประกอบการและประชาชนในพื้นที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานฉะเชิงเทรา จึงจัดตั้ง ไลน์กลุ่ม **สนพ.ฉะเชิงเทรา** ขึ้น โดยกำหนดใช้กับงาน พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน งานพัฒนาฝีมือแรงงาน งานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน งานแผนงานและประเมินผล และงานรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว ประหยัด ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อประสานได้ง่ายขึ้น ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และสามารถประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงานได้รวดเร็วขึ้น และเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

**2. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายด้วยความรวดเร็ว
2. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในทุกๆด้าน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้ในการให้บริการ ให้มีความรวดเร็วขึ้น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางติดต่อขอรับบริการ

**3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม**

1. ดำเนินการจัดตั้งโปรแกรมไลน์กลุ่ม( สนพ.ฉะเชิงเทรา)
2. ประชาสัมพันธ์การจัดตั้งไลน์กลุ่มให้เจ้าหน้าที่และสถานประกอบการเข้าร่วม
3. จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับภารกิจและแผนปฏิบัติการของหน่วยงานต่างๆ และทำการประชาสัมพันธ์ลงในไลน์กลุ่ม
4. การติดตามและประเมินผลการใช้งานไลน์กลุ่ม สนพ.ฉะเชิงเทรา ให้ได้ตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย



**4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

1. กระบวนการการการตั้งโปรแกรมไลน์กลุ่ม **สนพ.ฉะเชิงเทรา** โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้งานดำเนินการประชาสัมพันธ์ภารกิจและแผนปฏิบัติการด้านๆ ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานฉะเชิงเทรา สามารถเพิ่มศักยภาพในการหา กลุ่มเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการคือ ประชาชนผู้เข้ารับการอบรม เข้าร่วมการฝึกอบรม และสถานประกอบการ
2. ประชาชน แรงงานฝีมือ สถานประกอบการกิจการ ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจ เนื่องจากสามารถติดต่อได้ง่าย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย อีกทั้งเป็นการสร้างเครือข่ายในการสายอาชีพเดียวกัน

**5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม**

การดำเนินการเพิ่มช่องทางการการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ความสามารถ งานส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ด้วยโปรแกรม Line Application - ไลน์กลุ่ม **สนพ.ฉะเชิงเทรา** ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานฉะเชิงเทรา ได้มีการใช้งานจริงและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือชี้แจงข้อสงสัยแก่สถานประกอบการได้ทันที สถานประกอบการเกิดการความเชื่อมั่น ครรทอนและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อีกทั้งเป็นลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน เกิดเครือข่ายในสายอาชีพเดียวกัน ซึ่งจากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบโปรแกรมไลน์ สรูปได้ ดังนี้

- 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก จำนวนร้อยละ 85
- 2) ลดระยะเวลาในการเข้ามาติดต่อประสานของผู้รับบริการ มากกว่า 100 ครั้ง
- 3) สามารถลดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสาร/ประชณีย์เป็นเงิน 32 บาท/ครั้ง/แห่ง หรือทางโทรสาร เป็นเงิน 3 บาท/ครั้ง/แห่ง

