

แบบฟอร์มการรายงานตัวชีวิต ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)
 ของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 14 ปทุมธานี
 รอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - วันที่ 30 กันยายน 2562

ชื่อเรื่อง การประชาสัมพันธ์การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ผ่าน Line@ DSD Pathumthani Testing

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง

การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นการทดสอบความรู้ความสามารถ และทัศนคติในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพตามเกณฑ์ที่กำหนดในมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ผู้ทดสอบผ่านจะได้รับหนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติระบุ ชื่อ นามสกุล สาขาและระดับที่ผ่านการทดสอบเป็นหลักฐานยืนยันในทักษะฝีมือของตน

ที่ผ่านมาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 14 ปทุมธานี ใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้เข้ารับการทดสอบด้วยโทรศัพท์เป็นหลัก และออกบัตรนัดให้ผู้ที่มาสมัครทดสอบ พบว่าหลายครั้งมีผู้ไม่ได้มาทดสอบเพราะบัตรหายหรือลืมวันทดสอบ และเมื่อทดสอบเสร็จจะมีผู้เข้ารับการทดสอบโทรมาสอบถามผลและวันที่สามารถมารับวุฒิบัตรจำนวนมาก

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 14 ปทุมธานี ต้องการติดต่อสื่อสารกับผู้สนใจเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติให้ได้รับข้อมูลอย่างทั่วถึง ทั้งในเรื่องเอกสารที่ใช้ในการสมัคร ขั้นตอนการสมัคร ประกาศรับสมัคร กำหนดการทดสอบ และผลการทดสอบจึงได้นำ Application Line@ มาใช้เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างกลุ่มงานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและผู้เข้ารับการทดสอบ ซึ่งเป็น Application ที่บุคคลทั่วไปนิยมใช้ในการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง และสามารถประชาสัมพันธ์ได้เป็นวงกว้าง

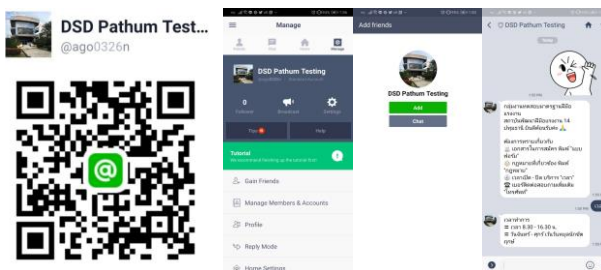
2.วัตถุประสงค์

- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลแก่ประชาชน
- ประชาสัมพันธ์ข่าวเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เช่น ข่าวการรับสมัคร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ในการสอบถามข้อมูลพื้นฐาน เช่น แบบฟอร์มการรับสมัคร ผลการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เวลาในการรับวุฒิบัตร เป็นต้น

3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

- ขออนุมัติเห็นชอบจากผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 14 ปทุมธานี
- สร้าง account Line@ “DSD Pathumthani Testing”
- มอบหมายหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ Admin และเพิ่มรายชื่อ Admin
- กำหนดข้อความอัตโนมัติสำหรับตอบคำถามประชาชน เช่น ขั้นตอนการสมัคร หลักฐานที่ใช้ในการสมัคร เป็นต้น
- สร้าง QR code และนำไปประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจเข้ารับการทดสอบทราบทั้งทางเว็บไซต์ การใส่ QR code บัตรนัด การประชาสัมพันธ์ก่อนการทดสอบ เป็นต้น
- ทดลองใช้กับผู้เข้ารับสมัครจำนวน 1 รุ่น และจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ
- สรุปผลการใช้งาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนาต่อไป

รูปภาพ



4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ทดลองปฏิบัติ

ทดลองใช้กับผู้เข้าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 ครั้งที่ 9 (28/6/62) พิจารณาคัดเลือกจากกลุ่มที่มีผู้สมัครจำนวนมาก และมีความหลากหลายของผู้รับบริการ

ประชาสัมพันธ์ในวันรับสมัคร พร้อมจัดทำบัตรนัดหมายที่มี QR Code ของ Line@ เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และแจกแบบสอบถามความพึงพอใจภายหลังจากผู้รับบริการมารับวุฒิบัตร

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของประชาชน
- ลดการขาดสอบเนื่องจากลืมหรือทำบัตรนัดหาย
- ลดการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

การให้บริการ Line@ ของกลุ่มงานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน สามารถให้บริการข้อมูลด้วยข้อความอัตโนมัติ และตอบข้อสงสัยนอกเหนือจากระบบอัตโนมัติได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถสรุปข้อมูลได้ ดังนี้

- ผู้เข้ารับบริการกลุ่มตัวอย่าง (เป้าหมาย 30 คน เข้าร่วม Line@ ร้อยละ 100)
- ผู้เข้ารับการทดสอบ เข้าร่วมการทดสอบ จำนวน 30 คน (100%) และตอบแบบสอบถาม 25 คน (83.33%)
- ผลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ดังนี้
 - เพศชาย 24 คน (96%) เพศหญิง 1 คน (4%)
 - อายุ น้อยกว่า 22 ปี 1 คน (4%), 22 - 35 ปี 12 คน (48%), 36 - 45 ปี 8 คน (32%), 46 - 60 ปี 4 คน (16%)
 - ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่า ปวส. 8 คน (32%), ปวส. 16 คน (64%), ปริญญาตรี 1 คน (4%)
 - ผู้เข้ารับบริการมีการใช้ Line 25 คน (100%)
 - ความพึงพอใจในการใช้ช่องทางการสื่อสาร DSD Pathum Testing
 - ความพึงพอใจโดยรวม ระดับมาก (4.44)
 - ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ ระดับมาก (4.12)
 - ความสะดวก ระดับมากที่สุด (4.80)
 - ความถูกต้องและทันสมัย ระดับมากที่สุด (4.76)
 - การเข้าถึงข้อมูล ระดับมาก (4.48)

ปัญหาและอุปสรรค

- มีการปรับปรุงระบบการให้บริการของ Line โดยเปลี่ยนจาก Line@ เป็น Line Official ผู้ดูแลระบบจึงต้องศึกษาและปรับปรุงระบบเพิ่มเติม แต่ไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานของผู้รับบริการ
- มีผู้ใช้งานรายยังไม่เข้าใจระบบการทำงานของ Line@ ปัจจุบันเจ้าหน้าที่จึงสอนใช้เป็นรายบุคคล ซึ่งมีแผนปรับปรุงโดยการจัดทำคู่มือการใช้งานให้ผู้รับบริการในอนาคต

รูปภาพ

