

แบบฟอร์มการรายงานตัวชีวิต ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ...สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 23 ปัตตานี
รอบที่... 2... ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2562

ชื่อเรื่อง..การบริการของศูนย์ช่างประจำชุมชนเกิดให้องค์กรฯ ด้วยระบบออนไลน์

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาของความรู้ที่เกี่ยวข้อง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 23 ปัตตานี ได้จัดตั้งศูนย์ช่างประจำชุมชนเกิดให้องค์กรฯ เพื่อเป็นการเกิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และสนองพระราชดำริในเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งเป็นศูนย์กลางที่สร้างช่างประจำชุมชน เพื่อให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการในชุมชนที่ยั่งยืน อาทิ เช่น ช่างซ่อมแซมเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการประกอบอาชีพภาคการเกษตร เครื่องใช้ในครัวเรือน และอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน ฯลฯ และเพื่อเป็นการผลิตช่างประจำชุมชนในสาขาช่างต่างๆ ให้ครอบคลุมและเหมาะสมต่อพื้นที่ทั่วไทย จึงได้จัดตั้งศูนย์ช่างประจำชุมชนฯ จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ 1.ศูนย์ช่างประจำชุมชนฯ ต.นาเกตุ อ.โคกโพธิ์ 2.ศูนย์ช่างประจำชุมชนฯ ต.น้ำคำ อ.หนองจิก และ 3.ศูนย์ช่างประจำชุมชนฯ ต.บานา อ.เมือง จ.ปัตตานี โดยเน้นการให้บริการประชาชนในชุมชนที่ห่างไกล ซึ่งถือเป็นการลดค่าใช้จ่ายแก่เจ้าของเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือผู้รับบริการที่ไม่ต้องเคลื่อนย้าย หรือนำเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จำเป็นต้องซ่อมแซมไปยังร้านซ่อมในตัวเมือง ซึ่งอยู่ห่างไกลและอาจได้รับการบริการที่ไม่เป็นที่พอใจ ตลอดจนต้องเสียเวลาในการประกอบอาชีพ แต่การบริการดังกล่าวยังไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน เนื่องจากในพื้นที่ยังขาดแคลนช่างประจำชุมชนหรืออาจมีช่างฯ ไม่เพียงพอที่จะสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และเพื่อเพิ่มการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

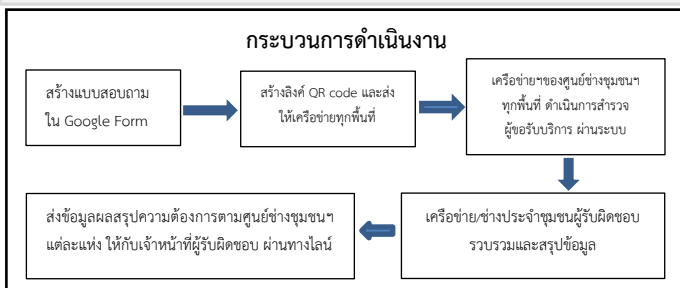
สถาบันฯ 23 ปัตตานี จึงได้วางแผนในการส่งเจ้าหน้าที่ออกให้บริการในแต่ละศูนย์ช่างฯ เดือนละ 1 แห่ง และเพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของแต่ละพื้นที่ จึงมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความต้องการเข้ารับบริการของประชาชนในแต่ละแห่ง โดยใช้ Google form ในการจัดทำแบบสำรวจ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณในการจัดทำเอกสารและการเดินทางเพื่อสำรวจความต้องการดังกล่าว

2.วัตถุประสงค์

1. เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการออกหน่วยบริการของศูนย์ช่างชุมชนฯ แต่ละแห่งได้ทันที และตอบสนองตรงความต้องการของผู้ขอรับบริการ
2. เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานและตอบสนองแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฯ
3. เพื่อลดงบประมาณในการจัดทำเอกสารและค่าใช้จ่ายการเดินทางเพื่อสำรวจความต้องการ
4. เพื่อเป็นการส่งเสริมผู้รับบริการใช้เทคโนโลยี เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการรับทราบบริการของสถาบันฯ และแจ้งความประสงค์การขอรับบริการ
5. เพื่อช่วยลดรายจ่ายและลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานและการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการในชุมชน ซึ่งอยู่ห่างไกล
6. เจ้าหน้าที่ฯ สามารถจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ในการให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

3. วางแผนพัฒนานวัตกรรม/ขั้นตอนการดำเนินการ

1. จัดประชุมคณะทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำแผนการดำเนินงาน
2. เสนอขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 23 ปัตตานี
3. จัดประชุมเครือข่ายและช่างประจำชุมชนแต่ละแห่ง เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ
4. สร้างแบบสำรวจความต้องการด้วย Google Form
5. สร้าง Link ในการเข้าถึงข้อมูลด้วย QR code และส่งให้เครือข่ายโดยผ่านทาง line
6. ทดลองการใช้งานโดยให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานลองบันทึกข้อมูลเพื่อประมวลผลทันทีได้
7. ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยผ่านเครือข่ายศูนย์ช่างชุมชนฯ ทั้ง 3 แห่ง



4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. กระบวนการการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ โดยใช้ระบบสื่อโซเซียลออนไลน์ ทั้งระบบโปรแกรมไลน์และด้วยการสแกน QR Code เพื่อเข้าสู่ระบบ สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการให้บริการต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี และตรงตามความต้องการของผู้แจ้งความประสงค์ สร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี
2. ประชาชน แรงงานทั้งในระบบและนอกระบบ ที่เป็นผู้ใช้บริการ เกิดความมั่นใจและสร้างความประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่รวดเร็ว ซึ่งสามารถช่วยส่งต่อข้อมูลความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย และมีความพร้อมในการให้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยเบื้องต้น ในปี พ.ศ.2562 สพร.23 ปัตตานี กำหนดเป้าหมายในการให้บริการศูนย์ช่างประจำชุมชนฯ ทั้ง 3 แห่ง รวมจำนวน 6 ครั้ง เช่น การซ่อมแซมเครื่องมือ อุปกรณ์ภาคการเกษตร การซ่อมแซมรถจักรยานยนต์ และการซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน ฯลฯ

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

ซึ่งจากผลการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ศูนย์ช่างประจำชุมชนฯเชิงรุก ทั้ง 3 แห่งโดยมีการนำเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมของประชาชนหรือผู้รับบริการในการเข้าถึงบริการในกิจกรรมต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี และการนำผลการติดตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง มาปรับปรุงพัฒนาแก้ไข สามารถสรุปผลสำเร็จจากการดำเนินงานในการให้บริการผู้รับบริการ ผ่านระบบการสแกนQR Code และระบบไลน์เพื่อส่งข้อมูลจัดทำขึ้นได้ ดังนี้

- 1) ระบบโปรแกรมสามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้ดี ใช้งานสะดวก เพราะเป็นโปรแกรมที่ได้รับความนิยมของคนในปัจจุบัน ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก โดยมีผู้เข้ารับบริการตอบแบบสอบถามความต้องการและเข้าถึงบริการผ่านระบบการสแกน QR Code จำนวนมากกว่า 150 คน และสามารถลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการในการเข้ารับบริการต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี มากกว่า 30,000 บาท
- 2) ความพึงพอใจในการให้บริการ ในด้านการบริการภาคการเกษตร อาทิเช่น การรับสมัครฝึกอบรม/การรับบริการผ่านการสาธิตการฝึกอาชีพ ฯลฯ จากผู้ตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ด้วยการสแกน QR Code จำนวน 111 คน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวนร้อยละ 70
- 3) ได้รับความนิยมแก่ผู้เข้ารับบริการในการออกหน่วยบริการศูนย์ช่างชุมชนฯเคลื่อนที่ของ สพร.23 ปัตตานี ตามแผนที่กำหนด ทำให้ประหยัดเวลาและงบประมาณการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการให้บริการเคลื่อนที่ที่จัดขึ้นเอง จำนวน 6 ครั้ง รวมทั้งที่ร่วมบริการเคลื่อนที่กับหน่วยงานภายในกระทรวงและหน่วยงานภายนอก มากกว่า 24 ครั้งต่อปี
- 4) การเข้าถึงบริการต่างๆของ สพร.23 ปัตตานี เช่น การสาธิตฝึกอาชีพ การรับสมัครฝึกอบรม/การทดสอบมาตรฐานฯ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายการเดินทางและประหยัดเวลาให้แก่ผู้เข้ารับบริการได้

รูปภาพประกอบ

