

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานอุดรดิตถ์

รอบที่ ๑๒ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง Line@ official การประชาสัมพันธ์เชิงรุก ยุค Thailand ๔.๐

๑. หลักการ เหตุผล รวมทั้งการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

ภารกิจการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานอุดรดิตถ์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ถือเป็นภารกิจที่สำคัญจำเป็นในยุคของการแข่งขัน ที่ผ่านมามีภาครัฐมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่รอให้ประชาชนผู้รับบริการมาติดต่อกับทางหน่วยงานเพื่อขอข้อมูลและบริการต่างๆ ด้วยตนเองหรือโทรศัพท์เพื่อสอบถาม แต่ในปัจจุบันในโลกยุคดิจิทัลที่มีการนำระบบไอที ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการ ดังนั้นการจัดทำประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิงรุกจึงจำเป็นอย่างยิ่งในยุค Thailand ๔.๐ หน่วยงานจึงมีแนวคิดที่จะเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์โดยจัดทำ Line@ official เพื่อให้ประชาชนผู้ให้บริการเข้าถึงการบริการ “ร้านกรมพัฒนา” และการบริการต่างๆ ของหน่วยงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการ รับรู้ข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและสื่อสารได้โดยตรง
๒. เพื่อปรับรูปแบบการบริการของหน่วยงานให้ทันสมัย ในยุค Thailand ๔.๐
๓. เพื่อให้ผู้บริหารใช้ข้อมูลระบบสารสนเทศใน Line@ Official มากำหนดกลยุทธ์ การให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานได้

๓. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

๑. ศึกษารายละเอียด ขั้นตอนการสร้าง Line@ Official และการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์
๒. จัดทำ Line@ Official ของหน่วยงานและรับสมัคร
๓. แต่งตั้งมอบหมาย Admin Line@ Official พัฒนานำข้อมูลประชาสัมพันธ์เข้าระบบและทดสอบพร้อมปรับปรุง
๔. รายงานผลการจัดทำระบบ Line@ Official ต่อผู้บริหาร

๔. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

๑. จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานเพื่อใช้ในการสมัครใช้งาน Line@ Official Account
๒. ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน LINE@ มาติดตั้งก่อน ซึ่งมีทั้งเวอร์ชันสำหรับ Android และ iOS ลงทะเบียนแบบฟรี และกรอกข้อมูล สร้างโปรไฟล์บัญชี ศึกษารายละเอียดเงื่อนไขการให้บริการและยอมรับ
๓. ทดลองใช้งานและเพิ่มเจ้าหน้าที่เป็น Admin และ Operator ช่วยบริหารและให้ข้อมูลข่าวสารในระบบ
๔. ใช้งานระบบในการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงานและสำรวจความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสาร

๕. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานอุดรดิตถ์ ได้ให้บริการ Line @ DSD UTT ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการในยุคใหม่ ที่ใช้ ระบบ IT อย่างกว้างขวาง ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการ เช่น การฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ความสามารถ รวมถึงข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาฝีมือแรงงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ไม่มีค่าใช้จ่าย ทำให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานตามภารกิจได้เกินเป้าหมาย ๖๙% และเพื่อเป็นการปรับปรุงการบริการ ให้บริการในรูปแบบ Line @ หน่วยงานได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ <https://forms.gle/pncPobSQEHT29MHE6> สำรวจความพึงพอใจและนำผลมาปรับปรุงระบบให้บริการตรงความต้องการของ ผู้รับบริการให้มากที่สุด

ผลสัมฤทธิ์ของการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ โดยใช้ Line @ มีดังนี้

๑. หน่วยงานสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งหนังสือเพื่อประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆ ๒๐ %
๒. เจ้าหน้าที่ลดระยะเวลาในการขอข้อมูล ตอบข้อสงสัย ต่อผู้ใช้บริการที่โทรศัพท์มาด้วยตนเอง ๕๐ %
๓. ประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเกิน ๘๐%
๔. จำนวนสมาชิกในกลุ่ม Line@ DSD UTT มีจำนวน ๑๐๙ คน (ข้อมูล ณ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๒)

ความท้าทาย

๑. ระบบ IT มีการปรับเปลี่ยนที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ต้องมีความพร้อมในการใช้งานและบริหารจัดการที่รวดเร็ว
๒. ข้อมูลข่าวสารที่ ประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะชนไปแล้ว หน่วยงานต้องสามารถให้บริการที่รวดเร็ว และต้องเตรียมความพร้อมทุกด้านเพื่อรองรับการให้บริการแบบ ทันทีทันใด ทันใจ ของผู้เข้ารับบริการ
๓. การประชาสัมพันธ์คือหัวใจของงานบริการของหน่วยงาน ดังนั้น บุคลากรของหน่วยงานต้องมีหัวใจในงานประชาสัมพันธ์

Line@ DSD UTT สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานอุดรดิตถ์



QR Code แบบสอบถาม



รูปภาพประกอบ

ปัจจุบันบริษัท Line Update จาก Line@ เป็น Line Official Account

