

แบบฟอร์มการรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ ...สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม.....

รอบ ...6... เดือน ตั้งแต่ระหว่างวันที่ ...1 ตุลาคม 2562 - วันที่ ...31 มีนาคม 2563.....

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบสนทนาอัตโนมัติงานรับรองความรู้ความสามารถผ่านช่องทาง Line Application ด้วย LINE BOT

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม โดยฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นว่าสามารถนำนโยบายดังกล่าวสู่การปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม ในด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการบริการของภาครัฐ เพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านงานรับรองความรู้ความสามารถ เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยเพิ่มระบบบริการโต้ตอบอัตโนมัติทางสื่อสารผ่านช่องทาง Line แก้ไขปัญหาความล่าช้าในการสอบถามผลการประเมินฯ และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านงานรับรองความรู้ความสามารถ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการสอบถามข้อมูลจากประชาชนด้านงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
2. เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการตอบข้อซักถาม ลดระยะเวลาการรอคำตอบจากเจ้าหน้าที่ สร้างความประทับใจไม่ทิ้งประชาชนผู้รับบริการ
3. เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของข้อมูลต่อผู้รับบริการ
4. เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านงานรับรองความรู้ความสามารถ

3. วางแผนพัฒนานวัตกรรม/ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ประชุมคณะทำงานดำเนินงานการพัฒนานวัตกรรม เพื่อวางแผนการดำเนินงาน
2. มอบหมายงานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ศึกษา รวบรวมรายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ
3. ดำเนินการออกแบบจัดทำนวัตกรรม
4. นำนวัตกรรมที่ได้ไปใช้งานจริง

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนมได้ดำเนินการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้ในงานรับรองความรู้ความสามารถ โดยได้สร้าง Line Bot ชื่อ NKP-License ขึ้นมาเพื่อเป็นตัวแทนเจ้าหน้าที่ไว้สำหรับให้บริการประชาชนที่ใช้บริการผ่านระบบ Line Application สามารถสนทนากับประชาชนได้แบบอัตโนมัติ(Line Chat Bot) ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่,ไม่ว่างหรืออยู่นอกเวลาราชการ โดยได้นำข้อมูลเก็บไว้ที่ Google Drive ในรูปแบบ Google sheet เชื่อมต่อเข้าระบบโดยใช้ Dialogflow (API.AI) และนำระบบ Training เก็บคำถามใหม่ๆ มาวิเคราะห์เพื่อให้ Line Bot สามารถสนทนาโต้ตอบอัตโนมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการสอบถามข้อมูลจากประชาชนด้านงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
2. ลดปัญหาความล่าช้าในการตอบข้อซักถาม ลดระยะเวลาในการสนทนาอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนน้อย
3. ลดภาระงานด้านบริการการตอบข้อซักถามให้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม
4. สร้างความน่าเชื่อถือในข้อมูล และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการสอบถามข้อมูลงานรับรองความรู้ความสามารถ

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

จากการดำเนินงานดังกล่าว ได้นำนวัตกรรมระบบสนทนาอัตโนมัติไปใช้ในงานรับรองความรู้ความสามารถของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม สรุปผลการดำเนินงาน (ณ วันที่ 5 มีนาคม 2563) ดังนี้

1. มีผู้ใช้บริการสนทนาอัตโนมัติสอบถาม รวม 69 ราย รวมจำนวนคำถามทั้งสิ้น 251 คำถาม หากใช้เจ้าหน้าที่ในการสนทนาตอบคำถามคำถามละ 1.5 นาที จะต้องใช้เวลาประมาณ 6.2 ชั่วโมง ผลสัมฤทธิ์สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วและลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ 100%
2. สามารถให้บริการสนทนาอัตโนมัติไม่จำกัดช่วงเวลา ได้อย่างทันทีทันใด ตลอด 24 ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุด แก้ไขปัญหาความล่าช้าในการตอบข้อซักถามและลดระยะเวลาการรอคำตอบจากเจ้าหน้าที่ได้ 100%
3. มีการประเมินผลการดำเนินการใช้งานนวัตกรรมระบบสนทนาอัตโนมัติ งานรับรองความรู้ความสามารถผ่านช่องทาง Line Application ด้วย LINE BOT โดยการสอบถามความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 52 ราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด 90.38%

ทั้งนี้สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนมยังคงพัฒนาใช้งานระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยจะได้นำระบบแปลงไฟล์เอกสารอัตโนมัติ (OCR) เข้ามาประยุกต์ใช้เชื่อมโยงให้ Line Bot สามารถบันทึกข้อมูลจากภาพแล้วแปลงเป็นข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในงานรับรองความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป



