



บันทึกข้อความ

งานบริหารทั่วไป
ที่ 100
วันที่ 26 มี.ค. 63
เวลา... ผู้รับ... *Handwritten signature*

ส่วนราชการ ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ โทร. ๑๐๔

ที่ ประ ๑๔๑ /๒๕๖๓

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๔.๑.๑ ความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมฯ รอบที่ ๑/๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด

ตามที่ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๔.๑.๑ ความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมที่มีผลลัพธ์ที่ดีเกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม ไม่น้อยกว่า ๑ นวัตกรรม นั้น

ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ได้ดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยได้จัดทำนวัตกรรมเรื่อง “Line Bot แจ้งผลการประเมินความรู้ความสามารถ” เพื่อใช้แจ้งผลการประเมินฯ แก่ผู้เข้าประเมินฯ โดยอัตโนมัติ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้เข้าประเมินฯ และเจ้าหน้าที่ โดยประหยัดเวลาในการรับโทรศัพท์สอบถามผลการประเมินฯ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์แจ้งผลการประเมินฯ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ และฝ่ายประเมินฯ จะดำเนินการส่งไฟล์ข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุวิทย์ สังขทิพย์)

หัวหน้าฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

กรม/ชม สม ๑๑๕๓๓๓ / ๒๖
รอบ กฟ) ๓๐๓
Handwritten signature of Mr. Pramote Pakphulphai

(นายปราโมทย์ พากพูลไพร)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด

แบบฟอร์มการรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนางานด้านนวัตกรรมในการบริหารจัดการ (Innovation base)

ของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด

รอบที่ (1) / 6 เดือนแรก ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2563

ชื่อเรื่อง Line Bot แจ้งผลการประเมินความรู้ความสามารถ

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็นรวมทั้งการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันผู้เข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถส่วนใหญ่ มีการใช้สมาร์ทโฟน โดยใช้ Line ในการติดต่อสื่อสาร และแนวทางการประเมินความรู้ความสามารถ เมื่อประเมินฯ เสร็จแล้วให้มีการแจ้งผลการประเมินให้ผู้เข้ารับการประเมินความรู้ฯ ทราบ โดยการแจ้งผลจะใช้วิธีโทรศัพท์ติดต่อแจ้งผลการประเมิน ทำให้บางครั้งผู้ประเมินไม่ได้รับสาย รวมทั้งมีการโทรเข้ามาสอบถามผล ทำให้เกิดความล่าช้าในการแจ้งผล เกิดความสูญเสียเวลาในการแจ้งผลเป็นอย่างมาก รวมทั้งภารกิจกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้เพิ่มสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะเพิ่มขึ้น 4 สาขา ผู้เข้าประเมินในอนาคตจะมีจำนวนมาก ขณะที่เจ้าหน้าที่มีอยู่เท่าเดิม การแจ้งผลด้วยวิธีดังกล่าวข้างต้นย่อมจะเกิดปัญหาอุปสรรค เกิดภาระค่าใช้จ่ายและต้องใช้เวลามาก

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด จึงได้ใช้ฟังก์ชันใน Line Developer เพื่อจัดทำ Line Bot สำหรับแจ้งผลการประเมินโดยอัตโนมัติ เมื่อผู้เข้าประเมินได้สอบถามผลการประเมินใน Line Bot หลังจากการประเมินเสร็จสิ้นอย่างช้า 1 วัน จะทำให้ผู้เข้าประเมินฯ ทราบผลการประเมินอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานก็เกิดความสะดวก ไม่สูญเสียเวลาในการรับโทรศัพท์จากการสอบถามผลการประเมิน และลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์แจ้งผลการประเมิน

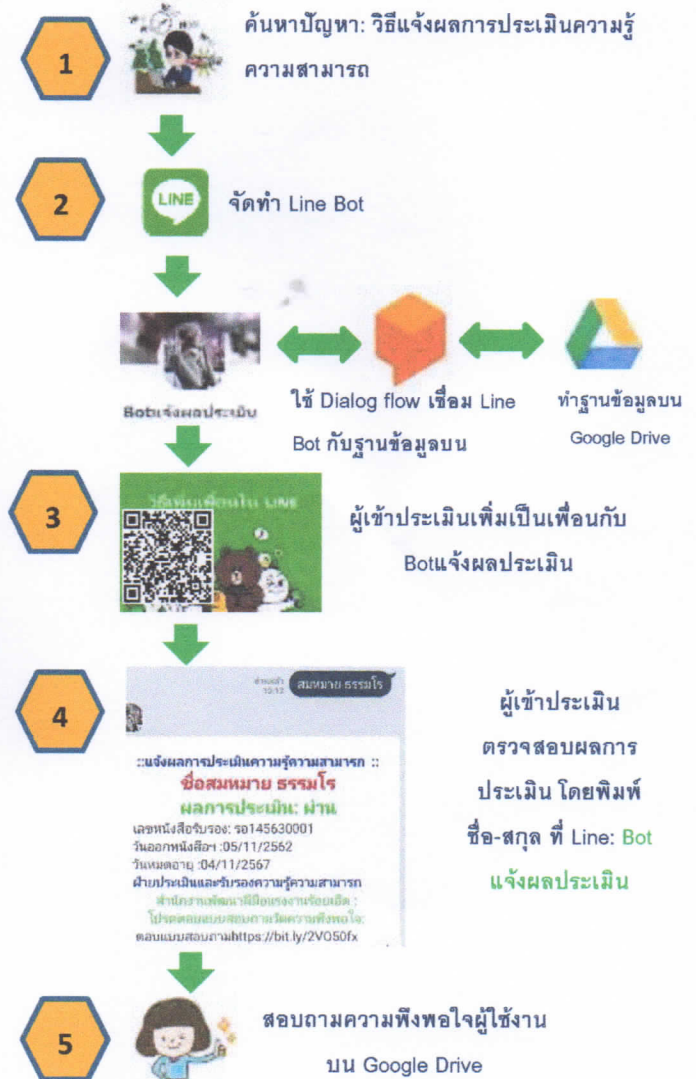
2. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าประเมินความรู้ความสามารถตรวจสอบผลการประเมินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
- ลดการสูญเสียเวลาในการโทรศัพท์ติดต่อสอบถามผลการประเมิน ทั้งผู้เข้าประเมินและเจ้าหน้าที่
- ลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ติดต่อสื่อสารทั้งผู้เข้าประเมินและเจ้าหน้าที่

3. การดำเนินการ/การวางแผนสร้างนวัตกรรม

1. ค้นหาปัญหาในการปฏิบัติงานของฝ่ายประเมินความรู้ฯ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้เข้าประเมินฯ และสรุปได้ประเด็นที่ควรปรับปรุงงานคือวิธีแจ้งผลการประเมินฯ ที่สะดวกรวดเร็ว ประหยัด โดยการแจ้งผู้เข้าประเมินผ่าน Application Line โดยอัตโนมัติด้วย Line Bot
2. จัดทำ Line Bot, ทำฐานข้อมูลบน google drive โดยใช้ Dialog flow เชื่อมต่อฐานข้อมูลกับ Line Bot
3. ผู้เข้าประเมิน Add เป็นเพื่อนกับ Line Bot เมื่อเข้าประเมิน โดยได้รับ QR Code และวิธีพิมพ์ข้อตรวจสอบผล
4. ผู้เข้าประเมินตรวจสอบผลการประเมินโดยพิมพ์ชื่อ-สกุล ตนเอง หลังจากการประเมินเสร็จสิ้นอย่างช้าไม่เกิน 1 วัน
5. เจ้าหน้าที่ที่จัดทำ Line Bot สอบถามความพึงพอใจผู้ใช้งาน บน Google Drive นำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

ผังขั้นตอนการจัดทำนวัตกรรม



4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ฝ่ายประเมินฯ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด ได้นำไปทดลองให้ผู้เข้าประเมินตรวจสอบผลการประเมินของปีงบประมาณ 2563 ในการประเมิน 2 ครั้ง โดยมีความคาดหวังดังนี้

1. ผู้เข้าประเมินจะทราบผลการประเมินอย่างรวดเร็ว สะดวก ประหยัด และมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์ประเมินกลาง สนพ.ร้อยเอ็ด และมีมุมมองต่อภาพลักษณ์ขององค์กรภาครัฐที่ปรับปรุงการให้บริการที่ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน
2. สนพ.ร้อยเอ็ด มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน มาพัฒนาปรับปรุงงานให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มาประเมินความรู้ฯ

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

ฝ่ายประเมินฯ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด ได้นำการแจ้งผลการประเมินด้วย Line Bot แจ้งผลการประเมินฯ ไปใช้กับผู้เข้าประเมินความรู้ความสามารถ สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ในปีงบประมาณ 2563 ที่มีการประเมินจำนวน 2 ครั้ง รวมผู้เข้าประเมิน 22 คน (ข้อมูล ณ 29 ก.พ.63) โดยมีผลการใช้งานดังนี้

1. ผู้เข้าประเมิน Add เป็นเพื่อนกับ “Botแจ้งผลการประเมิน” จำนวน 22 คน

2. การติดตามผลการใช้งาน ผู้เข้าประเมินได้ตรวจสอบผลการประเมินด้วยการสอบถามผ่าน Line Bot นี้ จำนวน 22 คน

3. เจ้าหน้าที่ลดเวลาการโทรศัพท์แจ้งผลและตอบผลการประเมินกับผู้โทรศัพท์มาสอบถาม ได้ 100%

นอกจากการตรวจสอบผลการประเมินของผู้เข้าประเมิน 2 ครั้งนี้แล้ว สนพ.ร้อยเอ็ด จะยังคงใช้กับรุ่นที่จะมีการดำเนินงานต่อไป และจะพัฒนาให้ผู้ยื่นคำขอฯ สามารถตรวจสอบวันเข้าประเมินได้อีกช่องทางหนึ่ง

สรุปข้อมูลการให้บริการ

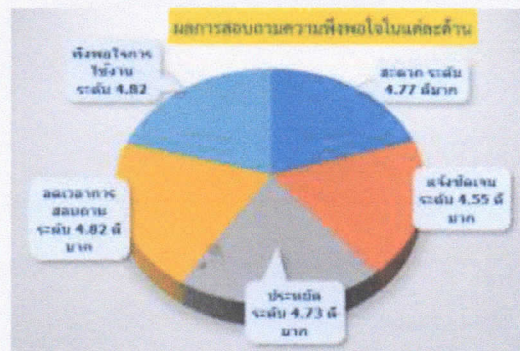
ในปีงบประมาณ 2563 มีการประเมินความรู้ความสามารถ จำนวน 2 ครั้ง รวมผู้เข้าประเมิน 22 คน โดยมีผลการใช้งานดังนี้

1. ผู้เข้าประเมิน Add เป็นเพื่อนกับ Botแจ้งผลการประเมิน จำนวน 22 คน

2. การติดตามผลการใช้งาน ผู้เข้าประเมินได้ตรวจสอบผลการประเมินด้วยการสอบถามผ่าน Line Bot นี้ จำนวน 22 คน

3. เจ้าหน้าที่ลดเวลาการโทรศัพท์แจ้งผลและตอบผลการประเมินกับผู้โทรศัพท์มาสอบถาม ได้ 100%

4. ผู้เข้าประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้ Line Bot สอบถามผล ร้อยละ 95.09 จากผลการสอบถามด้านต่าง ๆ ดังนี้



ทั้งนี้ สนพ.ร้อยเอ็ด ยังคงใช้ในการแจ้งผลกับการประเมินฯ ในรุ่นที่จะดำเนินงานในโอกาสต่อไป และจะพัฒนาปรับปรุงให้ผู้ยื่นคำขอสามารถตรวจสอบวันเข้าประเมินได้อีกช่องทางหนึ่ง

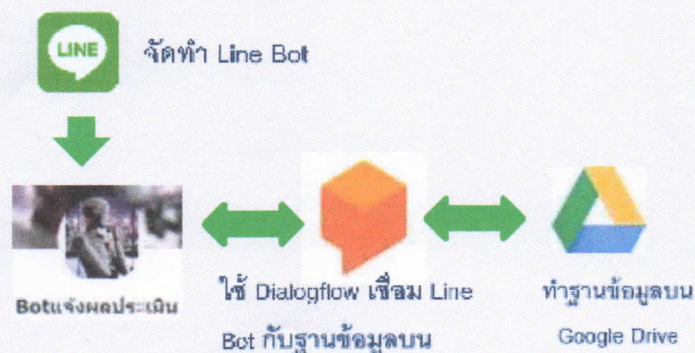
รายละเอียดประกอบเพิ่มเติม

การทำงานของ Line Bot

1. เข้าไปใช้งาน function ของ Line Developer และสร้าง Line Bot ในชื่อ Botแจ้งผลการประเมินฯ เพื่อใช้สื่อสารกับผู้เข้าประเมิน

2. สร้างฐานข้อมูลใน Google Drive เพื่อเป็น file สำหรับเพื่อข้อมูลผู้เข้าประเมิน และข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการให้แสดงแก่ผู้เข้าประเมินในการตรวจสอบผล

3. ใช้งาน Dialog flow เพื่อให้เกิดการเชื่อมฐานข้อมูลใน Botแจ้งผลการประเมินฯ กับ ฐานข้อมูลใน Google Drive



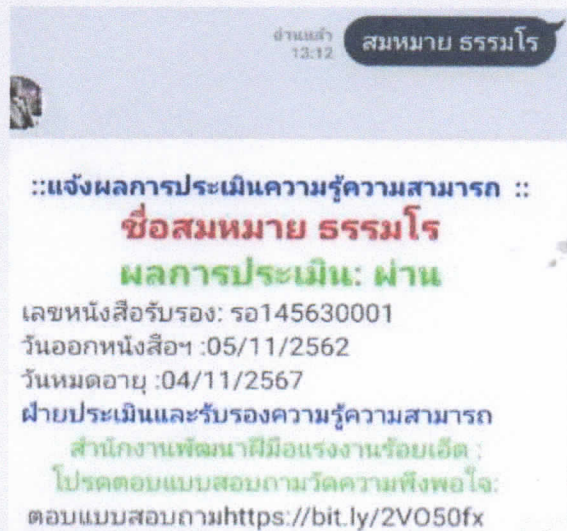
ภาพแสดงการทำงาน ระหว่าง Line Bot กับ ฐานข้อมูล

4.ให้ผู้เข้าประเมิน Add เป็นเพื่อนกับ “Botแจ้งผลการประเมิน” เมื่อมาเข้ารับการประเมิน ด้วย QR Code



ผู้เข้าประเมิน กรุณา Add เป็นเพื่อนใน Line กับ **Botแจ้งผลการประเมินฯ** ตาม QR Code นี้ เพื่อใช้ตรวจสอบผลการประเมินโดยอัตโนมัติ เพียง พิมพ์ชื่อสกุล โดยเว้น ช่องว่าง 1 เคาะ ไม่ใส่คำนำหน้าชื่อ เช่น สมหมาย ธรรมโร

5.ให้ผู้เข้าประเมิน ตรวจสอบผลการประเมินภายหลังการประเมินเสร็จสิ้น อย่างช้าไม่เกิน 1 วัน จะทราบผลการประเมิน โดยพิมพ์ชื่อ สกุล ใน Line Bot ที่ได้ Add เป็นเพื่อนไว้ กรณีผ่านการประเมิน จะทราบผลตามข้อมูลดังกล่าว



ฐานข้อมูลใน Google Drive

ฐานข้อมูลมีรายละเอียดไม่มากเกินไป ทำให้สามารถจัดทำเพื่อแจ้งผลได้อย่างรวดเร็ว

เลขที่	รหัสประจำตัว	ผลการประเมิน	เลขที่หนังสือ	วันออกหนังสือ	วันหมดอายุ	ชื่อ สำนักงาน
1	สมหมาย ธรรมโร	ผ่าน	รอ145630001	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
2	สิริภรณ์ อึ้งเกษม	ผ่าน	รอ145630002	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
3	ปิยะรัฐ ศิวะพันธ์	ผ่าน	รอ145630003	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
4	บุษกร นาสะสิทธิ์	ผ่าน	รอ145630004	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
5	กิตติพงษ์ นพสิทธิ์	ผ่าน	รอ145630005	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
6	ณัฐพร คงาม	ผ่าน	รอ145630006	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
7	สุวรงค์ โขสมณคุณ	ผ่าน	รอ145630007	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
8	ณัฐพร ศิวะพันธ์	ผ่าน	รอ145630008	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
9	กิตติศักดิ์ นพสิทธิ์	ผ่าน	รอ145630009	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
10	พิณิจ ปิ่นทองทรัพย์	ผ่าน	รอ145630010	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
11	จิรณี ไวยศรีแสง	ผ่าน	รอ145630011	5 พฤศจิกายน 2562	4 พฤศจิกายน 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
12	กิตติ นวาทะสิทธิ์	ผ่าน	รอ145630012	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
13	เสกสรรค์ วสุสิทธิ์	ผ่าน	รอ145630013	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
14	บุญโสม ใจจรรยา	ผ่าน	รอ145630014	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
15	วสันต์ ศรีทองจันทร์	ผ่าน	รอ145630015	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
16	ศุภชัย ศรีวัชร	ผ่าน	รอ145630016	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
17	วิฑิต นนทโช	ผ่าน	รอ145630017	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
18	สุทธพร เทียรพารา	ผ่าน	รอ145630018	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
19	บุญโสม วันศิริ	ผ่าน	รอ145630019	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
20	เสกสรรค์ วสุสิทธิ์	ผ่าน	รอ145630020	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
21	กิตติพงษ์ นพสิทธิ์	ผ่าน	รอ145630021	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
22	สุรณ นนทโช	ผ่าน	รอ145630022	15 มกราคม 2563	14 มกราคม 2567	ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

การสอบถามความพึงพอใจใน Google Drive

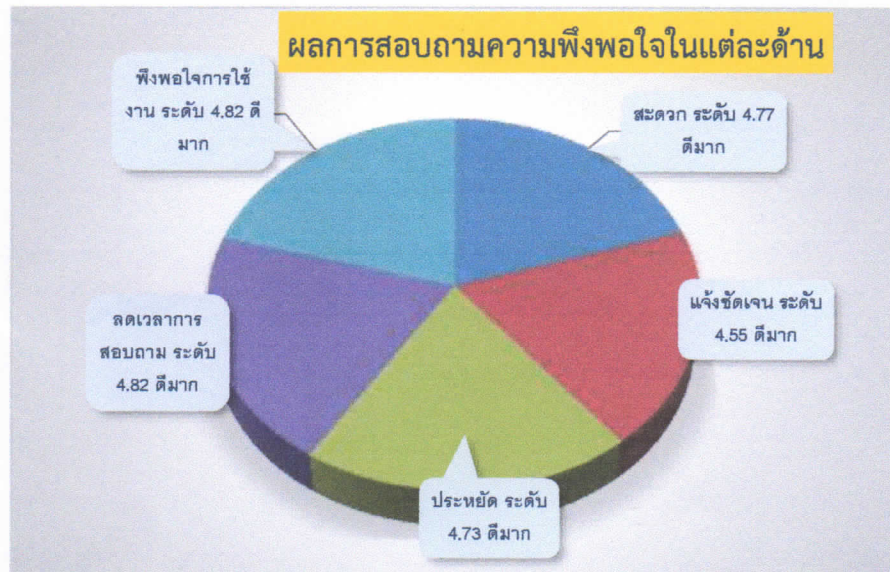
การนำ Line Botแจ้งผลการประเมินความรู้ความสามารถ ไปใช้งาน ได้ให้ผู้เข้าประเมินฯ ประเมินความพึงพอใจผ่าน Google Drive ปรากฏผลการประเมิน ผู้เข้าประเมินมีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 95.09 ดังข้อมูลด้านล่าง

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ Line Bot แจ้งผลการประเมินความรู้ความสามารถ

ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถกลาง สนพ.ร้อยเอ็ด

ระดับความพึงพอใจ	1=น้อยที่สุด	2=น้อย	3=ปานกลาง	4=มาก	5=มากที่สุด	
ข้อที่	1.เกิดความ สะดวกในการ สอบถามผล ระดับใด	2.รายละเอียด ในการแจ้งผล ประเมินมีความ ชัดเจนระดับใด	3.เกิดความ ประหยัดในการ สอบถามผ่าน Line Bot แทน การใช้โทรศัพท์ สอบถามระดับใด	4.ท่านลดการ สูญเสียเวลาใน การใช้โทรศัพท์ สอบถามผล ระดับใด	5.ท่านพึงพอใจใน Line Bot แทน การใช้โทรศัพท์ สอบถามผลระดับ ใด	รวม
คนที่						
1	4	4	5	5	5	23
2	4	4	5	5	5	23
3	5	4	5	4	5	23
4	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	5	25
6	4	5	5	5	5	24
7	5	4	5	5	5	24
8	5	5	5	5	5	25
9	5	4	5	4	5	23
10	5	5	5	5	5	25
11	5	4	5	5	5	24
12	5	4	5	5	5	24
13	5	4	5	5	5	24
14	4	5	5	5	5	24
15	5	4	4	4	4	21
16	5	5	4	5	5	24
17	5	5	5	5	4	24
18	5	5	4	5	5	24
19	5	5	4	4	5	23
20	5	4	4	5	5	23
21	4	5	5	5	5	24
22	5	5	4	5	5	24
รวม	105	100	104	106	108	523
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละข้อ	4.77	4.55	4.73	4.82	4.91	
ร้อยละความพึงพอใจ	95.45	90.91	94.55	96.36	98.18	95.09

ผู้เข้าประเมินฯ มีความพึงพอใจในแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์ที่จัดทำ Line Bot ดังภาพด้านล่าง



ผู้จัดทำ

- 1.นายปราโมทย์ พากพูลไพร ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด
- 2.นายสุวิทย์ สังขทิพย์ นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ
- 3.นายพรพจน์ แสงวดี ครูฝึกฝีมือแรงงาน ช3

อนุมัติ/ตรวจสอบ
เรียงพิมพ์
Programer