



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ฝ่ายแผนงานและประเมินผล โทร ๐ ๔๒๘๑ ๐๘๐๑

ที่ รง ๐๔๗๒/ ๑๖๓๕

วันที่ ๗๐ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินการตามกรอบการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
สำหรับรอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ตามกรอบการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ระดับหน่วยงานภายในประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รอบการประเมินที่ ๒/๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนา
นวัตกรรม กำหนดให้ทุกหน่วยงานรายงานผลการพัฒนานวัตกรรมตามแบบฟอร์มที่กำหนด ส่งให้กลุ่มพัฒนา
ระบบบริหารภายในรอบการประเมิน นั้น

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย ได้ดำเนินการตามตัวชี้วัดดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว จึงขอส่งผลการ
ดำเนินการตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอำนาจ วงศ์อุดมมงคล)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย

Pu

แบบฟอร์มการรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

รอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

ชื่อเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการในการให้บริการผ่านระบบ (e-Service) ด้วยแบบสอบถามออนไลน์

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาของความรู้ที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการด้วยระบบ e-service ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนามือแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๕ เป็นการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคผู้ประกอบการเอกชนในการยื่นขอรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมให้แก่ลูกจ้าง ซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบตลอดจนสร้างกลไกการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมระหว่างภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับการให้บริการสาธารณะด้านแรงงานให้สะดวก รวดเร็วและเป็นธรรม

การประเมินผลการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถวัดผลการให้บริการถึงความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีการยื่นรับรองหลักสูตรผ่านระบบของสถานประกอบการและความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงวิธีการให้บริการของหน่วยงานได้

จากเดิมกรมได้มีการดำเนินการแล้วแต่ไม่สามารถดึงข้อมูลของสถานประกอบการเป็นรายจังหวัดได้ การออกแบบสอบถามของจังหวัดเลยจึงใช้แบบสอบถามทั่วไป ได้รับการตอบกลับจากสถานประกอบการล่าช้าและน้อยมาก ทำให้การประมวลผลไม่มีความน่าเชื่อถือ สนพ.เลย จึงได้มีแนวคิดในการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้ข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทันที ขนาดของข้อมูลเพียงพอ การประมวลผลมีความน่าเชื่อถือ

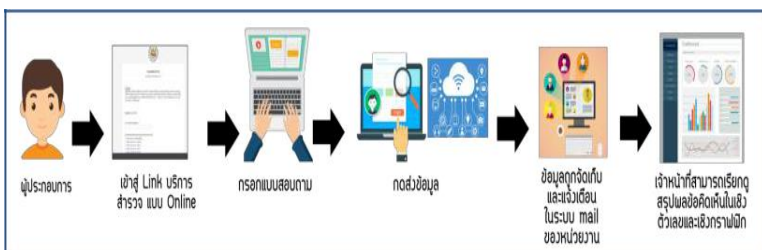
2.วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บริการแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์แก่สถานประกอบการที่ยื่นรับรองหลักสูตรและ ค่าใช้จ่ายตามพ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนามือแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๕ ผ่านระบบ e-service
2. เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
3. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการออกแบบสอบถามของสถานประกอบการ
4. เพื่อเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพในการพัฒนาและยกระดับการให้บริการสาธารณะด้านแรงงานในภาพรวมของจังหวัด

3. วางแผนพัฒนานวัตกรรม/ขั้นตอนการดำเนินการ

1. คัดเลือกโปรแกรมประยุกต์ (แอปพลิเคชัน) ที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟน ได้แก่ แอปพลิเคชัน Google Form
2. ออกแบบสอบถามและภาพรวมของระบบทั้งหมด ข้อมูลที่จำเป็น และการแสดงผลเพื่อประกอบการรายงาน
3. ออกแบบการแสดงผลการสรุปข้อมูล ชุดรูปแบบข้อมูล Excel , PDF และชุดข้อมูลเชิงกราฟฟิก
4. ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
5. วิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปรับปรุงข้อมูล และรูปแบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
6. ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมาย และปรับปรุงครั้งสุดท้าย
7. สรุปรายงานเสนอผู้อำนวยการ

การให้บริการแบบสอบถามออนไลน์



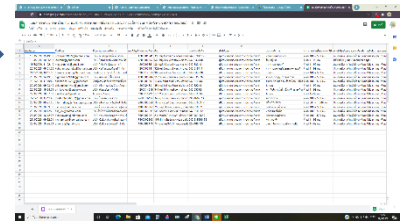
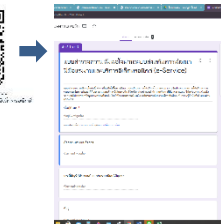
4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. นำแอปพลิเคชัน Google Form ที่สร้างขึ้นไปใช้ในการออกแบบสอบถามสำหรับสถานประกอบการที่ยื่นขอรับรองหลักสูตรผ่านระบบ e-service กับ สนพ.เลย
2. แจก QR Code แก่สถานประกอบการในการออกแบบสอบถามออนไลน์ ในไลน์กลุ่มและหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน
3. เก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยเรียกข้อมูลจาก Google Sheet และนำไปสรุปผลความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงาน
4. นำข้อมูลการให้บริการที่ผลความพึงพอใจน้อยที่สุดมาปรับปรุงวิธีการให้บริการโดยการประชุมสรุปเพื่อระดมความคิดเห็น/วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

สนพ.เลย ได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจออนไลน์กับสถานประกอบการที่ยื่นขอรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายผ่านระบบ(e-Service) ในปี 2563 โดยในแบบสอบถามได้กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความคิดเห็นในการให้บริการของหน่วยงานผ่านระบบ (e-Service) จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ , ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
2. ความพึงพอใจในการให้บริการแบบสอบถามทางออนไลน์สรุปผลได้ ดังนี้
 - 2.1 มีสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 17 แห่งคิดเป็นร้อยละ 100
 - 2.2 สถานประกอบการมีความพึงพอใจในการรับบริการผ่านระบบ e-service รวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยที่ 4.82 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 2.3 สถานประกอบการมีความพึงพอใจในการให้บริการแบบสอบถามทางออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยที่ 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด
 - 2.4 ข้อมูลการให้บริการที่ผลความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด
3. สามารถลดค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐและสถานประกอบการในการส่งเอกสาร
4. สนพ.เลย ได้ประชุมสรุปความคิดเห็นจากรายงานผลความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งมีประเด็นการให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด มาวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงคู่มือการดำเนินงาน โดยเพิ่มคำถามที่พบบ่อย/วิธีปฏิบัติที่พบว่ามักทำผิดบ่อยครั้ง พร้อมตอบข้อซักถามเพื่อช่วยให้สถานประกอบการ เข้าใจและจัดทำเอกสารหลักฐานให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และแจ้งเวียนให้สถานประกอบการรับทราบ ทั้งนี้ จะติดตามผลผ่านการเข้าตรวจติดตามสถานประกอบการประจำเดือน และสรุปผลการปรับปรุงในการประชุม/สัมมนาโครงการส่งเสริมการพัฒนามือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนามือแรงงาน พ.ศ.๒๕๔๕ ที่จะจัดขึ้นภายในเดือนธันวาคม 2563 ต่อไป



ลำดับ	ชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1	ความพึงพอใจ	4.82	4.82	4.82
2	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
3	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
4	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
5	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
6	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
7	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
8	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
9	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
10	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82

ลำดับ	ชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1	ความพึงพอใจ	4.82	4.82	4.82
2	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
3	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
4	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
5	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
6	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
7	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
8	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
9	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
10	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82

ลำดับ	ชื่อ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1	ความพึงพอใจ	4.82	4.82	4.82
2	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
3	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
4	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
5	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
6	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
7	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
8	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
9	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82
10	ด้านอื่นๆ	4.82	4.82	4.82