

แบบฟอร์มการรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ...สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม.....

รอบ...6...เดือน ตั้งแต่ระหว่างวันที่...1 เมษายน 2563...- วันที่...30 กันยายน 2563.....

ชื่อเรื่อง : การพัฒนากระบวนการตรวจสอบเอกสารสมัครออนไลน์ด้วยระบบแจ้งเตือน Line Notify

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคการ 4.0 ที่มุ่งเน้นประโยชน์การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเป็นสำคัญ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พร.) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ DGA เร่งดำเนินการ “โครงการพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ” และ “การยกเลิกสำเนาเอกสารราชการ (No Copy)” แต่ยังมีอีกหลายหน่วยงานที่ยังไม่สามารถดำเนินการยกเลิกสำเนาเอกสารได้เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายด้านที่จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการให้บริการประชาชนต่อไป

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม โดยฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นว่าสามารถนำนโยบายดังกล่าวสู่การปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม ในด้านกระบวนการสมัครออนไลน์ที่ยื่นหลักฐานเอกสารราชการขณะสมัครด้วย เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งพัฒนากระบวนการตรวจสอบเอกสารให้รวดเร็ว ถูกต้อง ลดการเรียกเก็บเอกสารราชการซ้ำซ้อน ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางและความยุ่งยากในการติดต่อราชการของประชาชน ลดระยะเวลาทำงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่แต่ยังคงมีประสิทธิภาพเชื่อถือได้

2.วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนด้านการรับสมัครออนไลน์งานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
2. เพื่อแก้ปัญหาการเรียกเก็บเอกสารราชการซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาทำงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชนผู้รับบริการ
4. เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงานสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม

3. วางแผนพัฒนานวัตกรรม/ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ประชุมคณะทำงานดำเนินการพัฒนานวัตกรรม เพื่อหาหรือแนวทางการเป็นไปได้ และวางแผนการดำเนินงาน
2. มอบหมายงานเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบ ศึกษา รวบรวมรายละเอียดข้อมูลในการจัดทำนวัตกรรม
3. ดำเนินการออกแบบจัดทำนวัตกรรม
4. นำนวัตกรรมที่ได้ไปทดลองใช้งานจริง

รูปภาพประกอบ



4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนมได้ดำเนินการนำนวัตกรรมมาใช้ในการรับรองความรู้ความสามารถ โดยได้สร้างแบบรับสมัครออนไลน์บน Google Forms เพื่อรับข้อมูลจากประชาชนผู้ให้บริการเก็บไว้ในรูปแบบ Google Sheet เชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Application Line ด้วยระบบแจ้งเตือน Line Notify ส่งไปยังเจ้าหน้าที่เมื่อมีผู้เข้าใช้บริการทุกครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบข้อมูลในส่วนที่เป็นเอกสารอีกครั้ง(Re-check) หากเอกสารที่ผู้ให้บริการส่งมาไม่ถูกต้องให้เจ้าหน้าที่ติดต่อผู้ให้บริการรายนั้นโดยเร็ว และได้นำระบบ OCR เข้ามาวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารที่ถูกต้องก่อนจัดเก็บลงในระบบคอมพิวเตอร์ของฝ่าย เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการสมัครออนไลน์งานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
2. ลดปัญหาการเรียกเก็บเอกสารราชการซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาในการทำงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ให้บริการซึ่งมีจำนวนน้อย
3. ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม
4. ลดภาระค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษของงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

จากการดำเนินงานนำนวัตกรรมการพัฒนากระบวนการตรวจสอบเอกสารสมัครออนไลน์ด้วยระบบแจ้งเตือน Line Notify ไปใช้ในงานรับรองความรู้ความสามารถ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนม สรุปผลการดำเนินงาน ดังนี้

1. ได้ทดลองเปิดให้เข้าใช้บริการสมัครออนไลน์ จำนวน 3 รุ่น 2 สาขา ผู้ใช้บริการรวม 66 คน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลผ่านการแจ้งเตือนทาง Line Notify ใช้เวลาน้อยกว่า 10 วินาทีต่อคน หากให้เจ้าหน้าที่ในกระบวนการรับสมัครและตรวจสอบเอกสารคนละ 5 นาที จะต้องใช้เวลาประมาณ 5.5 ชั่วโมง ผลสัมฤทธิ์สามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วและลดการทำงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ได้มากกว่า 5 ชั่วโมง
 2. สามารถแก้ปัญหาการเรียกเก็บเอกสารราชการซ้ำซ้อนจากประชาชนผู้ให้บริการได้ 66 ครั้ง คิดเป็น 100 %
 3. สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการของประชาชนมายังหน่วยงาน (66 คน x 60 บาท/ครั้ง) = 3,960 บาท
 4. มีการประเมินผลการดำเนินการใช้งานนวัตกรรมโดยการสอบถามความพึงพอใจผู้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 58 ราย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด 89.65% และความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการสมัคร 91.37%
- สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานนครพนมยังคงพัฒนาใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวคิดที่จะประยุกต์ใช้เชื่อมโยงกับ Line Bot ซึ่งเป็นนวัตกรรมเดิมที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการต่อยอดนวัตกรรมเดิมให้ยั่งยืนไม่แปรเปลี่ยนและนำไปใช้ในงานรับรองความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

รูปภาพประกอบ

