

แบบฟอร์มการรายงานตัวชีวิต ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ ผู้อำนวยการ

รอบที่ 12 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - วันที่ 30 กันยายน 2563

ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและประเมินความรู้ความสามารถ

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าความรู้ที่เกี่ยวข้อง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ตได้รับการกึ่งในการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557 เพื่อการประเมินและออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถให้กับแรงงาน โดยดำเนินการแล้วเสร็จจำนวนกว่า 2,000 คน (ปีงบประมาณ 2559-2562) การดำเนินการที่ผ่านมาสถาบันได้ให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการในสาขาอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 ซึ่งไม่เคยผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 90 ของจำนวนผู้มาขอรับบริการทั้งหมด โดยเข้ารับบริการ 3 กระบวนงาน คือ 1) การฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพแรงงานเพื่อรองรับการจ่ายค่าจ้าง 2) การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และ 3) การประเมินเพื่อขอรับรองความรู้ความสามารถ ซึ่งมีกลุ่มงานที่รับผิดชอบร่วมกัน 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานมาตรฐานฝีมือแรงงานและกลุ่มงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่า มีผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและไม่เข้ารับประเมินความรู้ความสามารถในปีงบประมาณ 2561 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และปีงบประมาณ 2562 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ประกอบกับผู้ใช้บริการจะต้องเดินทางมารับบริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการโดยเฉลี่ยจำนวน 6 ครั้ง/คน ซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่าย เวลา และโอกาสในการหารายได้

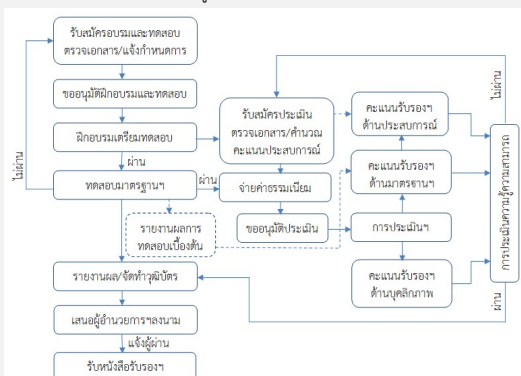
จากการศึกษาและวิเคราะห์การให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและประเมินรับรองความรู้ความสามารถปัจจุบัน โดยศึกษาขั้นตอนการทำงานด้วย Flow Process Chart พบว่า กระบวนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเกิดการสูญเสีย (Wastes) เช่น มีการรอคอย มีการเดินทางหลายครั้ง มีความซ้ำซ้อนในการทำงาน ระยะเวลาให้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการยาวนาน และไม่ตอบสนองทันตามความต้องการ ดังนั้นสถาบันฯจึงคิดปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทดสอบมาตรฐานและการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ โดยใช้หลักการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work Improvement) และการบูรณาการร่วมกันของกลุ่มงานมาตรฐานฯและกลุ่มงานประเมินฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity) และลดการสูญเสียในการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ รวมทั้งยังช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้เข้ารับบริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและการขอรับการประเมินความรู้ความสามารถของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 21 ภูเก็ต
2. เพื่อลดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการของผู้เข้ารับบริการ

3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

กลุ่มงานทดสอบมาตรฐานฯและกลุ่มงานประเมินฯ ดำเนินการประชุม ระดมสมอง เพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติในการทำงานเพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม และตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับบริการ



แสดงกระบวนการฝึกอบรม ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และการประเมินรับรองความรู้ความสามารถที่ปรับปรุง

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ปรับปรุงวิธีการให้บริการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ โดยวางแผนงานและการส่งข้อมูลร่วมกันระหว่างกลุ่มงานทดสอบฯและกลุ่มงานประเมินฯ โดยมีวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. จัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกัน
 2. รับสมัคร โดยกลุ่มงานมาตรฐานฯ
 - ผู้ขอรับบริการกรอกใบสมัครฝึกอบรมและใบสมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
 - ตรวจสอบเอกสารและแจ้งกำหนดการฝึกอบรม การทดสอบ และเอกสารที่ใช้แบบสำหรับการประเมินความรู้ความสามารถ
 3. ขออนุมัติดำเนินการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
 4. ดำเนินฝึกอบรม โดยกลุ่มงานมาตรฐานฯ
 - ชี้แจงแนวทางการประเมินฯ จัดเก็บใบยื่นขอรับรองฯ เอกสารแนบ และตรวจสอบความเรียบร้อยครบถ้วนของเอกสาร โดยกลุ่มงานประเมินฯ
 - คำนวณคะแนนเบื้องต้นด้านประสบการณ์/การศึกษา/การฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ประเมินฯ โดยกลุ่มงานประเมินฯ
 5. ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ โดยกลุ่มงานมาตรฐานฯ
 - รายงานผลผู้ผ่านการทดสอบฯ เบื้องต้นให้กลุ่มงานประเมินฯ
 - จัดเก็บค่าธรรมเนียมยื่นขอรับรองฯและออกใบเสร็จ โดยการเงินหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
 6. รายงานผลและจัดทำคู่มือปฏิบัติการฝึกอบรมและการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเสนอผู้อำนวยการลงนาม โดยกลุ่มงานมาตรฐานฯ
 7. ขออนุมัติดำเนินการประเมินความรู้ความสามารถ
 8. ดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อประเมินความรู้ความสามารถ และให้คะแนนการประเมินด้านบุคลิกภาพ และรวบรวมคะแนน โดยกลุ่มงานประเมินฯ
 - ผู้เข้ารับการประเมินรับคู่มือปฏิบัติการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
 9. รายงานผลการประเมินรับรองความรู้ความสามารถ และจัดทำหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เสนอผู้อำนวยการลงนาม โดยกลุ่มงานประเมินฯ
 10. แจ้งผู้ผ่านเพื่อรับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ โดยกลุ่มงานประเมินฯ
- ทดลองการดำเนินการสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 โดยดำเนินการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฯ จำนวน 21 คน ระหว่างวันที่ 15 - 20 มิถุนายน 2563 มีผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฯและเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถจำนวน 18 คน ระหว่างวันที่ 24 - 25 มิถุนายน 2563

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทดสอบมาตรฐานฯและประเมินความรู้ความสามารถ
2. ผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฯและเข้ารับการประเมินฯ ร้อยละ 85
3. ลดค่าใช้จ่ายเดินทางมาขอรับบริการของผู้เข้ารับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

กลุ่มงานมาตรฐานฯและกลุ่มงานประเมินฯ ได้นำกระบวนการที่พัฒนา และปรับปรุงมาดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน 2563 ในสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1 จำนวน 4 รุ่น และสาขาช่างเครื่องปรับอากาศในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก ระดับ 1 จำนวน 3 รุ่น ซึ่งมีผลการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฯและเข้ารับการประเมินฯ ร้อยละ 89.80 (ผู้ทดสอบมาตรฐานฯ จำนวน 98 คน และเข้าไปถึงการประเมิน จำนวน 88 คน)
2. ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาขอรับบริการของผู้เข้ารับบริการร้อยละ 33.33 (เดินทางไปกลับ เดิม จำนวน 6 ครั้ง หลังปรับปรุง จำนวน 4 ครั้ง)
3. ความพึงพอใจการให้บริการทดสอบมาตรฐานฯและการประเมินความรู้ความสามารถพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.60$)