

แบบฟอร์มการรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหาร

รอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน - วันที่ 30 กันยายน 2563

ชื่อเรื่อง การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการใช้บริการด้านการฝึกอบรม

ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID - 19)

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าความรู้ที่เกี่ยวข้อง

ตามที่กระทรวงแรงงาน ได้มีนโยบายให้ภาคเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้งานเพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้บริการปฏิบัติงานตามแผน 8 วาระปฏิรูปแรงงาน (Information Technology) และนโยบายเน้นหนักของกระทรวงแรงงานในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยเน้นการให้บริการในรูปแบบสำนักงานดิจิทัล

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหาร ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวและเห็นว่าสามารถนำนโยบายดังกล่าวสู่การปฏิบัติได้จริงอย่างเป็นรูปธรรมตามภารกิจของหน่วยงานในรูปแบบการฝึกอบรมให้กับแรงงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน มาตรฐานที่ 7 การประชาสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานเผยแพร่การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อสร้างความรับรู้แก่ประชาชนผู้รับบริการและนำเสนอผลงานการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งในสภาวะการปฏิบัติงานได้มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID - 19) ส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงาน ซึ่งอาจสูญเสียโอกาสในการรับรู้ข้อมูลด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวัน สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหารจึงได้จัดทำนวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีสร้างบริการที่ต่อเนื่อง (24/7) คือ โน้ตแอปพลิเคชัน ซึ่งหน่วยงานยังจัดทำมาก่อน ทั้งนี้เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 โดยมีความสามารถโต้ตอบอัตโนมัติหรือให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ใช้บริการ อาทิ การสมัครฝึกอบรมออนไลน์ การสืบค้นคู่มือปฏิกิริยาออนไลน์ วิดีทัศน์ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน การเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ที่ตั้งของหน่วยงาน การสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น ไม่มีการใช้จ่ายในการจัดทำ สามารถเก็บสถิติข้อมูลได้โดยอัตโนมัติและเป็นปัจจุบัน โดยได้เริ่มทดลองให้บริการดังกล่าวตั้งแต่เดือนเมษายน 2563 เป็นต้นมา

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการของประชาชนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 (COVID - 19)
2. เพื่อเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานตามระบบประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน
3. เพื่อนำผลการใช้งานนวัตกรรม เป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบ/แนวทางการให้บริการของหน่วยงาน

3. การดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม

1. จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำนวัตกรรม เพื่อกำหนดรูปแบบ เทคโนโลยีที่เหมาะสม กำหนดขอบเขตของระยะที่ศึกษา คัดเลือกภารกิจหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงความจำเป็นไปได้ในการดำเนินงาน ไม่มีการใช้จ่าย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ
2. คัดเลือกภารกิจนำร่องในการให้บริการ 5 กิจกรรม ได้แก่ การสมัครฝึกอบรมออนไลน์ การสืบค้นคู่มือปฏิกิริยาออนไลน์ วิดีทัศน์ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน การเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ที่ตั้งของหน่วยงาน การสำรวจความพึงพอใจ โดยอาศัยเทคนิคการจัดทำไลน์แอปพลิเคชัน พร้อมกำหนดรูปแบบของการเข้าถึงเป็นเมนูและการโต้ตอบอัตโนมัติที่เหมาะสม สนับสนุนการใช้งานในสมาร์ตโฟน
3. ดำเนินการสร้างเนื้อหาของไลน์แอปพลิเคชัน อาทิ รูปแบบการโต้ตอบ การแสดงผลที่เหมาะสม การสร้างการเชื่อมโยงในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกัน การสร้างฟอร์มการสมัครฝึกอบรมออนไลน์ การสร้างฐานข้อมูลในการสืบค้นคู่มือปฏิกิริยาของหน่วยงาน การสร้างฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ เป็นต้น
4. สร้าง QR CODE เพื่อเผยแพร่แก่ผู้สนใจในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ ไลน์ และเฟซบุ๊ก
5. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาที่ขึ้นและต่อเนื่อง พร้อมรายงานผู้บังคับบัญชาให้รับทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

ขั้นตอนการทำงาน



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการทำงาน

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหารได้พัฒนานวัตกรรมดังกล่าว มาประยุกต์ใช้ในการติดตามแนวทางของการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน มาตรฐานที่ 7 การประชาสัมพันธ์ ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ตั้งแต่เมษายนเป็นต้นมา โดยมีความคาดหวังดังนี้

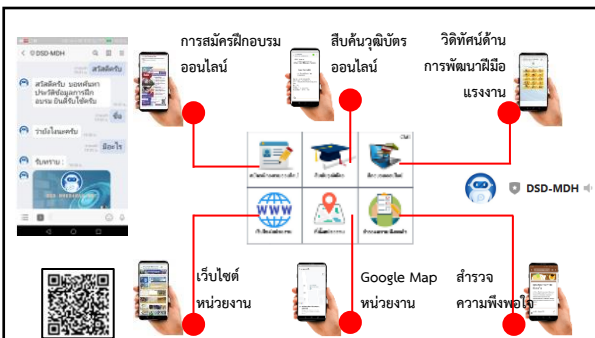
1. นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนที่มารับบริการที่หน่วยงานได้ (คิดจากค่าโดยสารรถประจำทางจากสถานี ขสมก.มุกดาหาร-หน่วยงาน เพียงแค่ 30บาท)
2. นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนที่มารับบริการที่หน่วยงานได้ (คิดจากค่าโดยสารรถประจำทางจากสถานี ขสมก.มุกดาหาร-หน่วยงาน เพียงแค่ 30บาท)
3. นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสามารถลดระยะเวลาในการรอคอยข้อมูลในแบบฟอร์ม/คำร้องของประชาชนผู้รับบริการ (เฉลี่ย 2 นาที/ครั้ง)
4. นวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสามารถลดค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสารของหน่วยงาน(เฉลี่ย1บาท/กิจกรรม)

5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

จากการดำเนินงานข้างต้น ได้นำนวัตกรรมไปใช้ในงานบริการนำร่อง 5 กิจกรรม ระหว่างเดือนเมษายน - กรกฎาคม 2563 พบมีการใช้บริการจำนวน 113 ครั้ง มีรายละเอียดของการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการสมัครฝึกอบรมออนไลน์ 32 ครั้ง (28.30%) รองลงมา คือ สืบค้นคู่มือปฏิกิริยา 30 ครั้ง (26.55%) เข้าชมวิดีโอทัศน์ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน 25 ครั้ง (22.13%) เข้าถึงข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน/ที่ตั้ง 21 ครั้ง (18.58%) และการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ 5 ครั้ง (4.42%) ที่มา : <https://dialogflow.cloud.google.com> เข้าถึงได้เมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2563
2. ลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโคโรนา 2019 ของประชาชนจากการใช้บริการของหน่วยงาน จำนวน 113 ครั้ง
3. ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนมายังหน่วยงาน (32 ครั้ง x 60 บาทต่อครั้ง) = 1,920 บาท
4. สามารถลดระยะเวลาในการรอคอยข้อมูลในแบบฟอร์ม/คำร้องของประชาชนผู้รับบริการ (67ครั้ง x 2 นาทีต่อครั้ง) = 134 นาที
4. สามารถลดค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสารของหน่วยงาน (113 ครั้ง x 1 บาทต่อครั้ง) = 113 บาท
4. ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.54)

ทั้งนี้สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานมุกดาหารยังคงพัฒนาและใช้งานนวัตกรรมดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่การนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและจะได้ขยายผลไปใช้ในการกิจอื่น ของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเกิดความรู้คุณค่าและประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ อันเป็นการสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลต่อไป



ภาพที่ 2 แสดงรูปแบบการโต้ตอบและเมนูการโต้ตอบตามกิจกรรมบริการของหน่วยงาน

กิจกรรมการบริการ	สถิติการใช้งาน (เฉลี่ย/กิจกรรม)	ร้อยละ
1. การสมัครฝึกอบรมออนไลน์	32	28.32
2. การสืบค้นคู่มือปฏิกิริยา	30	26.55
3. วิดีทัศน์ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน	25	22.13
4. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน/ที่ตั้ง	21	18.58
5. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	5	4.42
รวม	113	100.00

ตารางที่ 1 แสดงสถิติการใช้งานบริการตามกิจกรรมบริการ

กิจกรรมการบริการ	สถิติการใช้งาน (เฉลี่ย/กิจกรรม)	ร้อยละ
1. การสมัครฝึกอบรมออนไลน์	32	28.32
2. การสืบค้นคู่มือปฏิกิริยา	30	26.55
3. วิดีทัศน์ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน	25	22.13
4. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน/ที่ตั้ง	21	18.58
5. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	5	4.42
รวม	113	100.00

ภาพที่ 3 แสดงการเก็บสถิติข้อมูลการโต้ตอบแบบออนไลน์

กิจกรรมการบริการ	สถิติการใช้งาน (เฉลี่ย/กิจกรรม)	ร้อยละ
1. การสมัครฝึกอบรมออนไลน์	32	28.32
2. การสืบค้นคู่มือปฏิกิริยา	30	26.55
3. วิดีทัศน์ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน	25	22.13
4. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน/ที่ตั้ง	21	18.58
5. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	5	4.42
รวม	113	100.00

ภาพที่ 5 แสดงสถิติการบริการต่อเคส

ตารางที่ 2 แสดงการลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาตามกิจกรรม