



บันทึกข้อความ

งานบริหารทั่วไป
ที่ 417
วันที่ ๒๕ ส.ค. ๒๕๖๓
เวลา ผู้รับ ๐๐

ส่วนราชการ ฝ่ายแผนงานและประเมินผล โทร ๑๒๑

ที่ ผป ๕๕๗/๒๕๖๓

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๔.๑.๑ ความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมที่มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง
อย่างเป็นรูปธรรม รอบที่ ๒/๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด

ตามที่ฝ่ายแผนงานและประเมินผล ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตัวชี้วัดที่ ๔.๑.๑ ความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมที่มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม รอบที่ ๒/๒๕๖๓ ไม่น้อยกว่า ๑ นวัตกรรม นั้น

ฝ่ายแผนงานและประเมินผล ได้จัดทำนวัตกรรม เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นรับรองหลักสูตรและประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานด้วยระบบออนไลน์ (Google Form) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นรับรองหลักสูตรและประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ผ่านระบบคิวอาร์โค้ด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย และนำข้อมูลมาวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตาม พ.ร.บ. ๒๕๔๕ ตามแบบฟอร์มนวัตกรรมที่แนบมาพร้อมนี้ และฝ่ายแผนงานและประเมินผล จะดำเนินการส่งไฟล์ข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกอบกาญจน์ สุทธิประภา)
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและประเมินผล

-ทรม/มอมผ. ดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
๒๕ ส.ค. ๖๓

(นายปราโมทย์ พากพูลไพร)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด

แบบฟอร์มการรายงานตัวชีวิต ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base)

ของ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด

รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - วันที่ 30 กันยายน 2563

ชื่อเรื่อง..การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นขอรับรองหลักสูตร และประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้วยระบบออนไลน์ (Google Form)...

1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง

ตามที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งมีหน้าที่ ในการพัฒนากำลังแรงงานทั้งในระบบ และนอกระบบ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) เพื่อพัฒนากำลังแรงงานสู่ Thailand 4.0 โดยมีสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นกำลังหลัก ในการขับเคลื่อนการพัฒนากำลังแรงงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขัน ก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง สร้างความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ให้กับประเทศ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน สร้างความเจริญก้าวหน้าแก่ สถานประกอบการและเศรษฐกิจของประเทศไทยนั้น

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งมีหน้าที่และภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงานทั้งในระบบ และนอกระบบ พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับสถานประกอบการ เพื่อให้กำลัง แรงงานมีศักยภาพและผลิตภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนของประเทศ ระยะ 20 ปี ดังนั้นต้องมีกระบวนการประสานงานหรือ สื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มสถานประกอบการภายใต้ พ.ร.บ. 2545 ที่เหมาะสม ทันสมัย เพื่อให้การติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริม การพัฒนาฝีมือแรงงานมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และประหยัดงบประมาณ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด จึงได้จัดทำแบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นขอรับรองหลักสูตร และประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนา ฝีมือแรงงาน ผ่านระบบ คิวอาร์โค้ด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมาย ดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ สถานประกอบการ/กลุ่มเป้าหมาย
2. เพื่อส่งเสริมการใช้ระบบดิจิทัลในการติดต่อประสานงาน
3. เพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของระบบและกลไกการทำงาน ภายใต้ พ.ร.บ. 2545
4. เพื่อลดค่าใช้จ่าย สดระยะเวลา ในการติดต่อประสานงาน/ประสานข้อมูล
5. เพื่อสร้างภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงาน

3. วางแผนพัฒนานวัตกรรม/ขั้นตอนการดำเนินการ

1. ประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อหารือ วางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานในการ ให้บริการสถานประกอบการ ในการกิจการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน มอบหมายผู้รับผิดชอบและผู้ร่วมดำเนินการ
2. เลือกใช้นวัตกรรมที่สนองตอบการดำเนินงาน ในที่นี้เลือกใช้ Google Form เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่ผู้ให้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย ไม่มี ค่าใช้จ่าย มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถประมวลผลได้ทันที ตลอดจนการ จัดเก็บข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะนำไปสู่การวิเคราะห์ผลทางสถิติที่ชัดเจน
3. ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจลงใน Google Form โดยระบุเรื่องที่สำรวจ คำแนะนำ หัวข้อที่ต้องการสำรวจ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ
4. สร้างช่องทางการตอบแบบสำรวจที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก ด้วย QR Code
5. นำแบบสำรวจออนไลน์ไปใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่น ขอรับรองหลักสูตร และประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ของสถาน ประกอบกิจการภายใต้ พ.ร.บ. 2545 ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 26 แห่ง ผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม พ.ร.บ. 2545 ของหน่วยงาน ก่อนนำผลที่ได้มาวิเคราะห์

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด ได้พัฒนานวัตกรรมโดยจัดทำ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นขอรับรองหลักสูตร และประเมินเงิน สมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้วยระบบออนไลน์ (Google Form) ไปใช้ในการ ติดตามผลความพึงพอใจและความต้องการของสถานประกอบการกิจการ จำนวน 26 แห่ง ผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม พ.ร.บ. 2545 เมื่อวันที่ 17 ก.ค.2563 โดยมี ผลลัพธ์ ดังนี้

1. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการยื่นขอรับรองหลักสูตร และประเมิน เงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน อำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูลแก่ ผู้รับบริการ มีความรวดเร็ว และลดระยะเวลาในการส่งและรวบรวมข้อมูล
2. ประหยัดงบประมาณในการติดต่อสื่อสาร ประหยัดกระดาษในการจัดทำเอกสาร การสำรวจ
3. สามารถรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของสถานประกอบ กิจการได้ ครบถ้วน และนำมาสรุปผลได้อย่างรวดเร็ว

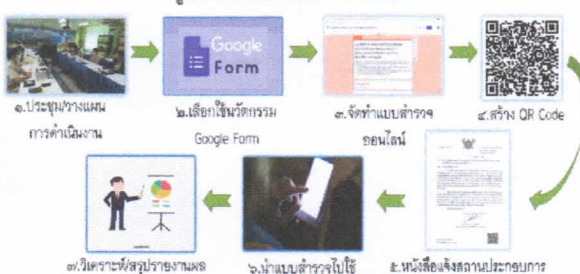
5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

จากการนำแบบสำรวจความพึงพอใจ ไปใช้ในการสำรวจกลุ่ม สปก. ผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม พ.ร.บ. 2545 จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถสรุปผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นได้ ดังนี้

1. แบบสำรวจความพึงพอใจ สามารถอำนวยความสะดวก มีความ รวดเร็ว ประหยัดเวลา จึงได้รับความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย เป็นอย่างดี
2. ประหยัดงบประมาณในการติดต่อสื่อสาร ประหยัดกระดาษในการจัดทำ เอกสารการสำรวจ
3. ส่งเสริมให้ สปก. เพิ่มการเรียนรู้และพัฒนาการใช้งานระบบดิจิทัล มากขึ้น
4. สามารถรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการของสถาน ประกอบกิจการได้ ครบถ้วน และนำมาสรุปผลได้อย่างรวดเร็ว
5. สามารถนำข้อมูลจากการสำรวจมาวัดประสิทธิภาพของระบบและ กระบวนการทำงานภายใต้ พ.ร.บ. 2545 เพื่อนำไปปรับปรุง/พัฒนางาน ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป
6. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการรับรองหลักสูตรการ ฝึกอบรมและค่าใช้จ่าย และการประเมินเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือ แรงงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน โดย สปก. และผู้ใช้บริการ ให้ความร่วมมือด้วยดี ในการพัฒนาฝีมือแรงงานหรือดำเนินการให้เป็นไป ตาม พ.ร.บ. 2545 อย่างต่อเนื่อง และให้ความร่วมมือในการตอบแบบ สำรวจ และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ จำนวนมาก
8. มี สปก. ตอบแบบสำรวจ จำนวน 26 แห่ง จากเป้าหมาย 26 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100.00
9. สถานประกอบการ มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 92.41(อยู่ในเกณฑ์ดีมาก) โดยจำแนกเป็น 1) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.69, 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.96, 3) ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 91.03, 4) ด้านอื่นๆ ร้อยละ 90.00

ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานร้อยเอ็ด จะนำข้อมูลดังกล่าว มาปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป พัฒนาและใช้งานระบบดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง และจะได้ขยายผลไปใช้ในการกิจอื่นๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งพัฒนาสารสนเทศในด้านอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการกิจการด้านการ พัฒนาฝีมือแรงงานในพื้นที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การพัฒนากำลังคนของประเทศ เพื่อพัฒนากำลังแรงงานสู่ Thailand 4.0

รูปภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินงาน



5. นำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม (ต่อ)

โดย สนพ.ร้อยเอ็ด จะนำข้อมูลจากการสำรวจฯ มาปรับปรุงในด้านต่างๆ พร้อมนำข้อเสนอแนะแจ้งไปยังกองส่งเสริมการพัฒนามือแรงงาน ได้ทราบ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

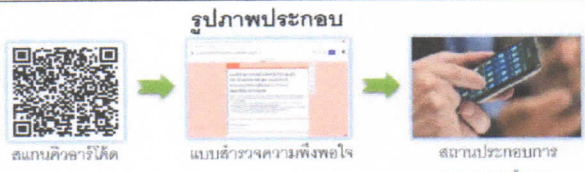
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยมีการชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการบ่อยๆ หลายหลายช่องทาง เพื่อเป็นการย้ำเตือน เช่น ผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม พ.ร.บ. สนพ.ร้อยเอ็ด ชี้แจงเพิ่มเติมในระหว่างการออกตรวจเยี่ยม สปก. รวมทั้งชี้แจงในการประชุมสัมมนาความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนามือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ แก่ สถานประกอบกิจการ
- เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน พ.ร.บ. ๒๕๕๕ และงานกองทุนพัฒนามือแรงงาน ทบทวนความรู้และนำเอาข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.ฯ ที่มีการปรับปรุงขึ้นมาใหม่ ไปเผยแพร่แก่ สปก. เพื่อให้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และทันต่อสถานการณ์
- เพิ่มช่องทางการสื่อสาร รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

๒. ด้านอื่นๆ

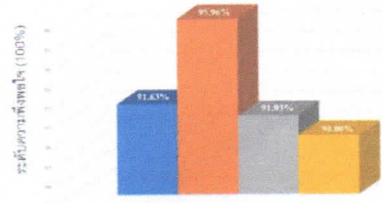
- ประชาสัมพันธ์หลักสูตรการฝึกอบรม ภายใต้ พ.ร.บ. ๒๕๕๕ ความรู้เรื่องกฎหมาย ระเบียบแนวทางปฏิบัติใหม่ๆ ผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม พ.ร.บ. ๒๕๕๕ ของ สนพ.ร้อยเอ็ด เป็นประจำ เพื่อให้ สปก. ได้ทราบข้อมูลใหม่ๆ หรือสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่สปก.จะได้รับ ตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนามือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ และจากกองทุนพัฒนามือแรงงาน
- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารการพัฒนามือแรงงาน เพิ่มเติมในช่องทางไลน์กลุ่ม สนพ.ร้อยเอ็ด เช่น การรับสมัครการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นข้อมูลให้สถานประกอบกิจการได้ทราบถึงการกิจอื่นๆ ซึ่งสามารถนำมาขึ้นรับรองหลักสูตรภายใต้ พ.ร.บ.ฯ ได้

๓. ส่งข้อมูลและข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบกิจการ ให้กองส่งเสริมการพัฒนามือแรงงานทราบ และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบหรือกระบวนการให้บริการรับรองหลักสูตรผ่านระบบ e-Service หรือพัฒนาเกี่ยวกับ พ.ร.บ. ๒๕๕๕ ในภาพรวมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

รูปภาพประกอบการนำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม



ผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจของสถานประกอบกิจการ
ผลสัมฤทธิ์ความพึงพอใจรวมทุกด้าน 92.42%



Microsoft Excel - เล่มที่ 2963 สม.สจ.๕ - Microsoft Excel

ลำดับ	วันที่	ชื่อสถานประกอบกิจการ	ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่ง	เบอร์โทรศัพท์	อีเมล	ข้อมูลอื่นๆ
1	7/17/2020	15:10:02	สจ. 15101000000000000000				
2	7/17/2020	15:10:03	สจ. 15101000000000000000				
3	7/17/2020	15:10:04	สจ. 15101000000000000000				
4	7/17/2020	15:10:05	สจ. 15101000000000000000				
5	7/17/2020	15:10:06	สจ. 15101000000000000000				
6	7/17/2020	15:10:07	สจ. 15101000000000000000				
7	7/17/2020	15:10:08	สจ. 15101000000000000000				
8	7/17/2020	15:10:09	สจ. 15101000000000000000				
9	7/17/2020	15:10:10	สจ. 15101000000000000000				
10	7/17/2020	15:10:11	สจ. 15101000000000000000				
11	7/17/2020	15:10:12	สจ. 15101000000000000000				
12	7/17/2020	15:10:13	สจ. 15101000000000000000				
13	7/17/2020	15:10:14	สจ. 15101000000000000000				
14	7/17/2020	15:10:15	สจ. 15101000000000000000				
15	7/17/2020	15:10:16	สจ. 15101000000000000000				
16	7/17/2020	15:10:17	สจ. 15101000000000000000				
17	7/17/2020	15:10:18	สจ. 15101000000000000000				
18	7/17/2020	15:10:19	สจ. 15101000000000000000				
19	7/17/2020	15:10:20	สจ. 15101000000000000000				
20	7/17/2020	15:10:21	สจ. 15101000000000000000				
21	7/17/2020	15:10:22	สจ. 15101000000000000000				
22	7/17/2020	15:10:23	สจ. 15101000000000000000				
23	7/17/2020	15:10:24	สจ. 15101000000000000000				
24	7/17/2020	15:10:25	สจ. 15101000000000000000				
25	7/17/2020	15:10:26	สจ. 15101000000000000000				
26	7/17/2020	15:10:27	สจ. 15101000000000000000				
27	7/17/2020	15:10:28	สจ. 15101000000000000000				