

แบบฟอร์มรายงานตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม

ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรม (Innovation base) สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสมุทรสงคราม รอบที่ 2 ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2563	
ชื่อเรื่อง การให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่าน Line Cat Bot	
1. หลักการ เหตุผล ความจำเป็น รวมทั้งศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง	2. วัตถุประสงค์
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสมุทรสงคราม มีช่องทางการบริการกิจกรรมและข้อมูลข่าวสาร ระหว่างประชาชนกับสำนักงานฯ หลายช่องทาง ออนไลน์ เช่นผ่านทางเว็บไซต์ Facebook การสมัครฝึกอบรมออนไลน์ การสมัครทดสอบออนไลน์ การสมัครประเมินความรู้ความสามารถออนไลน์ จากการที่สำนักงานพัฒนาฝีมือฯ ได้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเรื่องดังกล่าวข้างต้นนั้น ยังไม่เป็นการเพียงพอเนื่องจากการบริการออนไลน์ของสำนักงาน ไม่ได้อยู่ในที่เดียวกัน น่าจะต้องพัฒนาหรือใช้เครื่องมือในอันที่จะนำมาซึ่งการเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับประชาชนหรือผู้รับบริการ ให้มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลของสำนักงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น หรือใกล้ชิดกับผู้รับบริการออนไลน์ยิ่งขึ้น (Visual Close Up) ประชาชนสามารถสอบถามและสืบค้นข้อมูลของหน่วยงานได้อย่างครบถ้วนในด้านการบริการออนไลน์ 1 เดียวได้อย่างครอบคลุม ซึ่งแนวคิดนี้ได้มีการเชิญประชุม คณะทำงานพัฒนานวัตกรรม ปี 2563 และพบว่าในปัจจุบัน ได้มีการนำระบบ Line Chat Bot มาใช้เป็นตัวแทนองค์กรในการบริการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ธนาคาร บริษัท ห้างร้าน หรือแม้กระทั่ง หน่วยงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หลายแห่งได้นำ Line Chat Bot มาใช้เป็นตัวแทนองค์กรในการให้ข้อมูลข่าวสารและการตอบคำถามแทนเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวก โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ	2.1. เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานแก่ประชาชนผู้มารับบริการ 2.2. เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีแก่ผู้มารับบริการข้อมูลหรือกิจกรรมของสำนักงานให้ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น 2.3. เพื่อรวบรวมช่องทางการบริการ ออนไลน์ของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสมุทรสงคราม ไว้ใน Line Chat Bot ภายใต้ชื่อ DSD SKM CONNEXT
	3. ดำเนินการ/วางแผนสร้างนวัตกรรม
	3.1. จัดประชุมคณะทำงานนวัตกรรมของหน่วยงาน เพื่อวิเคราะห์ปัญหากำหนดวัตถุประสงค์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้แก้ปัญหา 3.2. รวบรวมการให้บริการออนไลน์ของสำนักงาน และวิเคราะห์ กำหนดคำถาม คำตอบ ซึ่งคาดว่าประชาชนจะสอบถามการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งเบื้องต้นกำหนดไว้ 20 คำถาม 3.3. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งมีความรู้เกี่ยวกับการทำ Line Chat Bot ไปดำเนินการ 3.4. ให้เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบโดยให้เจ้าหน้าที่เป็นเพื่อนกับ Line Chat Bot แล้วทดลองใช้งาน Bot โดยการสอบถามปัญหาต่าง ๆ

4. ทดลองปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- 4.1. ประชาชนสามารถเชื่อมต่อข้อมูลและกิจกรรมหน่วยผ่าน Line Chat Bot
- 4.2. ประชาชนเกิดความสะดวกสำหรับการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานผ่าน Line Chat bot
- 4.3. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการศูนย์รวมข้อมูลของหน่วยได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ในด้าน ข้อมูลข่าวสาร ด้านการสมัครฝึกอบรมออนไลน์ ด้านการสมัครทดสอบมาตรฐาน ด้านการสมัครขอรับการประเมิน ฯ ด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงผ่าน Line Chat bot (All in One Service)

5. การนำไปปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงอย่างเป็นรูปธรรม

- 5.1. นำ QR Code ไปประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเชื่อมต่อกับ Line Chat Bot เมื่อออกบริการหน่วยเคลื่อนที่ โครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน หรือโครงการอื่น ๆ face book และเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- 5.2. ประหยัดเวลาสำหรับการติดต่อหน่วยงาน จากเดิมหากต้องการเข้าถึงกิจกรรมและข้อมูล จะต้องค้นหาข้อมูลผ่าน google ต้องใช้เวลาอย่างน้อยกิจกรรมละ 1 นาทีรวม 4 นาที และอาจจะไม่พบข้อมูลตามประเด็นที่ต้องการ หากการเข้าถึงข้อมูลผ่าน Line Chat Bot จะทำให้การ Connex ข้อมูลใช้เวลาเพียงแค่ 30 วินาทีหรือน้อยกว่า
- 5.3. ประหยัดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานในการจัดทำ Line Chat Bot เนื่องจาก ดำเนินการจัดในรูปแบบคณะทำงานซึ่งดำเนินการเองทั้งหมด โดยราคาการจัดทำ Line Chat Bot ประมาณ 5,900.- บาท ถึง 36,000.- บาท ขึ้นอยู่กับความยากง่ายหรือความซับซ้อนของข้อมูล

5.4. การเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ Line Chat Bot เพื่อมาวิเคราะห์นั้นอยู่ในระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูล หากเกิดประโยชน์จริง มีประชาชนเข้าไปใช้ Line Chat Bot อย่างสม่ำเสมอ คณะทำงานของ สนพ. สมุทรสงคราม จะดำเนินการพัฒนาต่อยอดปรับปรุงข้อมูลและ Line Chat Bot DSD SKM Connex ให้ดี มีประสิทธิภาพต่อไป

6. รูปภาพประกอบ

