

ข้อเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

เรื่อง

การปรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕

โดย

นายจักรพันธ์ จี้อดวงจันทร์

นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ

ขอประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร
(นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานเชี่ยวชาญ)
ตำแหน่งเลขที่ ๒๓ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

บทคัดย่อ

การปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบกิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อรองรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้ได้แนวทางการดำเนินงานที่มีความทันสมัย เหมาะสมกับสถานการณ์ รวดเร็ว น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้ความเห็นชอบหลักสูตรและรายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการที่ยื่นขอรับรอง และการจัดสรรเป้าหมายให้หน่วยปฏิบัติการตรวจสอบ พิจารณา อนุมัติและเห็นชอบ ให้มีความเหมาะสมสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนดทั้งในภาพรวมของกรมและของหน่วยงาน โดยมีแนวคิดในการปรับปรุงแก้ไข ๒ กระบวนงาน คือ (๑) การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการให้ความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และรายการค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกยกระดับฝีมือแรงงานและการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ ที่สถานประกอบกิจการยื่นขอรับรอง เพื่อนำไปขอรับสิทธิและประโยชน์ตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และ (๒) การพิจารณาจัดสรรเป้าหมายในการจัดทำแผน (นผ.๓.๑) ประจำปี ในกิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบกิจการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ด้วยข้อเสนอแนะ ดังนี้ ๑) ทบทวนแนวทางการพิจารณาจัดสรรเป้าหมายในกิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบกิจการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ในแผนปฏิบัติการประจำปี โดยพิจารณาจัดสรรเป้าหมายตามขีดความสามารถและความพร้อมของแต่ละจังหวัดด้วยการจัดสรรเป้าหมายของจังหวัดที่มีปริมาณ ID การยื่นขอรับรองจำนวนมาก ไปยังจังหวัดพื้นที่ใกล้เคียงหรือจังหวัดอื่นที่มีความพร้อม ๒) ทบทวนวิธีการตรวจรับรองให้ความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และรายการค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกยกระดับฝีมือแรงงานและการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ โดยการนำเทคโนโลยี หรือโปรแกรมอัตโนมัติ มาเป็นเครื่องมือในการตรวจคัดกรอง การรับรองหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเบื้องต้น ๓) ปรับปรุงระบบ PRB - Service ซึ่งเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสำหรับให้บริการในการยื่นรับรองหลักสูตร โดยการเปลี่ยนจากระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบดิจิทัลแทน ๔) ทบทวนกฎหมาย หลักเกณฑ์ กฎระเบียบ และการปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน ๕) นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการรับรองรูปแบบจำนวนทักษะ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะจำเป็นเพื่อใช้

เป็นประโยชน์ในการเป็น Data Analysis เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน ๖) ใช้รูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านการฝึกอบรมในรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต หรือ Lifelong Learning มาเป็นแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการให้เกิดความยืดหยุ่นในการรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ๗) ควรจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) เพื่อปรับปรุงบาทใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานและกำหนดแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของสถานประกอบการ และ ๘) เพิ่มโอกาสในการที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายให้กับสถานประกอบการด้วยการขยายระยะเวลา การยื่นขอรับรองหลักสูตรรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจาก ๖๐ วัน เป็น ๙๐ วัน นับจากวันจบฝึก อบรม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับสถานประกอบการ ในการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ในช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังฟื้นตัว ผลที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้ ๑) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีเครื่องมือและวิธีการตรวจรับรองให้ความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน และ ๒) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สามารถส่งเสริมและให้สถานประกอบการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ตัวชี้วัดความสำเร็จการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน คือ ๑) เชิงปริมาณ ๑.๑) จำนวนลูกจ้างที่สถานประกอบการยื่นขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนจำนวน ๖,๐๐๐,๐๐๐ คนทั่วประเทศ ๑.๒) จำนวนสถานประกอบการที่ยื่นขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๑๘,๐๐๐ แห่งทั่วประเทศ และ ๑.๓) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีวิธีการตรวจ พิจารณา อนุมัติและให้ความเห็นชอบ การขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๑ วิธีการ และ ๒) เชิงคุณภาพ ๒.๑) ลูกจ้างของสถานประกอบการที่ผ่านการฝึกอบรม ที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบมีศักยภาพเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ๒.๒) สถานประกอบการที่ยื่นขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีระดับความพอใจเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ และ ๒.๓) เจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบ พิจารณา อนุมัติให้ความเห็นชอบ จำนวนลูกจ้างและรายละเอียดหลักฐานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำนำ

การข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน เรื่อง การปรับบทบาทใหม่ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบการกิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อขอประเมินและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานเชี่ยวชาญ (ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริหาร) เนื่องจากผู้จัดทำเห็นว่า เป็นผลงานด้านการพัฒนารูปแบบ แนวทาง และวิธีปฏิบัติ เพื่อรองรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงมีความสำคัญยิ่ง เพื่อให้ได้แนวทางการดำเนินงานที่มีความทันสมัย เหมาะกับสมสถานการณ์ปัจจุบัน น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานการปฏิบัติในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ โดยเฉพาะเรื่อง การให้ความสำคัญเห็นชอบหลักสูตรและรายละเอียดอื่นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ของสถานประกอบการและเพื่อส่งเสริมให้สถานประกอบการกิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงานฉบับนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบการกิจการดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ด้านการให้บริการ การวางแผน และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ต่อไป

จักรพันธ์ จีอดดวงจันทร์

เมษายน ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	จ
ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน	ด
๑. เรื่อง การปรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบการกิจการดำเนินการตาม พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕	ด
๒. หลักการและเหตุผล	ด
๓. บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข	๒
๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๑๑
๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๑๒
บรรณานุกรม	๑๓

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๑ การนำปัญญาประดิษฐ์ไปประยุกต์ใช้งานในเชิงปฏิบัติ	๗
ภาพที่ ๒ ตัวแปรการใช้สร้างรูปแบบนวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์	๙

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. เรื่อง การปรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบการ
กิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕

๒. หลักการและเหตุผล

กระทรวงแรงงาน มีมติเห็นชอบให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของ
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ
และสังคมของประเทศ สามารถตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและรองรับยุทธศาสตร์
การพัฒนาประเทศได้ โดยได้ออกกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
พ.ศ. ๒๕๖๕ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๖ ทำให้กรมพัฒนา
ฝีมือแรงงานมีการจัดตั้งหน่วยงานเพิ่มขึ้นอีก ๒๐ หน่วยงาน คือ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ๒๖
- ๔๕ รวม ๕๓ หน่วยงาน และเห็นชอบให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่
รวม ๔ ด้าน คือ (๑) ด้านการเสนอแนะนโยบาย (Policy Advisor) (๒) ด้านการกำกับดูแล
ตามกฎหมาย (Smart Regulator) (๓) ด้านการส่งเสริมสนับสนุน (Facilitator Enabler)
และ (๔) ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development) พร้อมทั้งให้กรมพัฒนาฝีมือ
แรงงานเร่งดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวสู่การเป็น Data - Driven Organization
ที่เน้นการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของประชากร รูปแบบ
ของการประกอบอาชีพ การหาความต้องการฝึกอบรมของแรงงาน และคุณลักษณะของแรงงาน
ที่ผู้ประกอบการต้องการ ตลอดจนการรับเทคโนโลยีและการแข่งขันของภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ
เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนากำลังแรงงานในอนาคต และให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับภาครัฐ
และภาคเอกชนอื่น ๆ เช่น กรมการจัดหางาน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้า
แห่งประเทศไทย แ่ สถาบันการศึกษาภาครัฐและเอกชนต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลน
แรงงานฝีมือและเตรียมความพร้อมกำลังแรงงานก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งในประเทศ
และต่างประเทศ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สูงขึ้น
ตามลำดับ

การปรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบการ
กิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อรองรับ
บทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงมีความสำคัญยิ่ง เพื่อให้ได้แนวทางการดำเนินงาน
ที่มีความทันสมัย เหมาะกับสมสถานการณ์ปัจจุบัน น่าเชื่อถือ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย
ที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานการปฏิบัติในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ โดยเฉพาะเรื่องการใช้
ความเห็นชอบหลักสูตรและรายเอียดอื่นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมของสถานประกอบการกิจการ

ที่ยื่นขอรับรอง และการจัดสรรเป้าหมายในการจัดทำแผนประจำปี (นผ.๓.๑) ให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายทั้งส่วนของจังหวัดและในภาพรวมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ

๓.๑ บทวิเคราะห์

จากการศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงานระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๖ จากระบบรายงานแผน/ผล (<http://Datacenter.dsd.go.th> ณ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๗) กิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ ภาพรวมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พบว่า การดำเนินการ ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ (ช่วงก่อนเข้าสู่สถานการณ์โควิด ๑๙) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถดำเนินการได้มากกว่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ ๑๑๕.๓๘ แต่ระหว่างที่สถานการณ์โควิด ๑๙ แพร่ระบาด (ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕) ผลการดำเนินงาน ลดลงเหลืออยู่ที่ร้อยละ ๗๔.๗๕ ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายการดำเนินการ ต่อมาสถานการณ์โควิด ๑๙ เริ่มคลี่คลายในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ ระบบเศรษฐกิจของประเทศเริ่มฟื้นตัว ทำให้ผลดำเนินงานเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ ๙๖.๖๑ ของเป้าหมาย เนื่องจากสถานประกอบการเปิดและขยายกิจการเพิ่มขึ้น ซึ่งพบว่าสถานประกอบการมีการจ้างงานมากขึ้น สถานประกอบการที่อยู่ในข่ายบังคับตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ กำหนดให้สถานประกอบการและภาคธุรกิจที่มีลูกจ้างตั้งแต่ ๑๐๐ คนขึ้นไปต้องพัฒนาฝีมือแรงงานให้ลูกจ้างไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ โดยมาตรการจูงใจด้านภาษีเพื่อให้สิทธิประโยชน์ ซึ่งระบบดังกล่าว จะเกิดประโยชน์ต่อสถานประกอบการและภาคธุรกิจ ในการลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา ยื่นคำขอและยื่นเอกสาร ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีสถานประกอบการยื่นรับรองหลักสูตรเพิ่มขึ้นทุกปี ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ ดังนี้ ๑) ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๔,๕๑๘ แห่ง ๒) ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๖,๒๔๐ แห่ง และ ๓) ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๗,๘๖๑ แห่ง ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการพัฒนากำลังแรงงานในสถานประกอบการ ผ่านกลไก พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๕๕ จำนวน ๔,๐๐๖,๗๙๔ คน โดยประมาณการมูลค่าทางเศรษฐกิจได้ ๗๖๔,๒๒๐.๘๕ ล้านบาทต่อปี การขอ ยื่นขอรับรองหลักสูตร และค่าใช้จ่ายจำนวนมากขึ้นตามลำดับ แต่หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจ รับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานไม่สามารถให้บริการ สถานประกอบการได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการที่เพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากการปรับบทบาท ใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งมีความจำเป็นต้องโยกย้ายสับเปลี่ยนบุคคลากรเพื่อรองรับ การปรับโครงสร้างใหม่ของกรม ทำให้เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการตรวจรับรอง ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ เกิดความล่าช้า ไม่ได้รับไม่สะดวกในด้านการให้บริการ และไม่ เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามที่หลักเกณฑ์กำหนด ซึ่งสามารถทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ

การทำงานของหน่วยงานแต่ละหน่วยในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรเกิดความเสียหายและภาครัฐสูญเสียประโยชน์จากการดำเนินงานที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามเกณฑ์กำหนด เนื่องจากบุคคลขาดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ทำให้สถานประกอบการได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายมากกว่าความเป็นจริงที่พึงจะได้รับ จากสภาพปัญหาการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้เกิดความเสียหายดังนี้

๓.๑.๑ รัฐสูญเสียรายได้เนื่องจากจัดเก็บภาษีได้น้อยลง เนื่องจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติและไม่ปฏิบัติตามคู่มือสิทธิประโยชน์ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ ตลอดจนการใช้ดุลยวิญจในการพิจารณาและเห็นชอบการตรวจรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

๓.๑.๒ การจ่ายเงินอุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กรณีที่ผู้ประกอบการสามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ เช่น จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานได้เกินกว่าร้อยละ ๗๐ ในส่วนที่เกินกว่าร้อยละ ๗๐ มีสิทธิได้รับเงินอุดหนุนรายละ ๒๐๐ บาท ไม่ถูกต้องและไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จึงมีแนวคิดในการทบทวนปรับปรุงแก้ไขใน ๒ กระบวนงาน คือ

(๑) การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการให้ความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และรายการค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมระดับฝีมือแรงงาน และการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ ที่สถานประกอบการยื่นขอรับรองเพื่อนำไปขอรับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕

(๒) การพิจารณาจัดสรรเป้าหมายในการจัดทำแผน (นผ.๓.๑) ประจำปี ในกิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕

๓.๒ แนวความคิด

จากบทวิเคราะห์จะทำให้ทราบถึงความจำเป็นและปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งในส่วนของการบริการแก่สถานประกอบการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับภาครัฐ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงควรปรับปรุงแบบและบทบาทด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้มีความทันสมัย เหมาะสมต่อความต้องการใช้บริการของสถานประกอบการ ได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว สะดวก สบายและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยสามารถตอบโจทย์การให้บริการได้ ดังนี้

๓.๒.๑ ทำอย่างไรให้สถานประกอบการที่ยื่นขอรับรองหลักสูตรการฝึกอบรม รายละเอียดที่เกี่ยวข้องและค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการฝึกอบรม ได้รับการบริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถนำไปยื่นขอรับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายได้ตามเวลาที่กำหนดภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

๓.๒.๒ ทำอย่างไรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการให้บริการ ตรวจสอบรายละเอียดหลักฐานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง รวมถึงสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำ ๆ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานและอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ให้น้อยลง เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

๓.๒.๓ ทำอย่างไรให้มีรูปแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการตรวจสอบ รายละเอียดและหลักฐานต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของภาครัฐจากการจัดเก็บภาษีและเพื่อให้การเบิกจ่ายเงินอุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์

โดยผู้ขอรับการประเมินได้ทำการศึกษาข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อรองรับการปรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบกิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ดังนี้

(๑) พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ หมวด ๔ สิทธิและประโยชน์ ซึ่งมีสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

มาตรา ๓๓ ให้ผู้ดำเนินการฝึกซึ่งจัดให้มีการฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามสาขาอาชีพที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา ๗ ได้รับสิทธิและประโยชน์ดังต่อไปนี้ (๑) สิทธิที่จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้เป็นกรณีพิเศษ สำหรับเงินได้ของผู้ดำเนินการฝึก เป็นจำนวนร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ได้ใช้ไปในการจัดให้มีการฝึกอบรมฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัตินี้ ทั้งนี้ โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามประมวลรัษฎากร (๒) ประโยชน์ที่จะได้รับความช่วยเหลือจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในด้านการฝึกอบรมบุคลากรการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การพัฒนาอุปกรณ์ช่วยฝึก การฝึกอบรมผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การฝึกอบรมหัวหน้างานหรือการฝึกด้านอื่นในลักษณะเดียวกัน (๓) ประโยชน์ที่จะได้รับคำปรึกษาแนะนำจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาฝีมือแรงงาน (๔) สิทธิและประโยชน์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๓๓/๑ ให้ผู้ประกอบกิจการซึ่งจ้างงานผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถตามจำนวนที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ได้รับสิทธิและประโยชน์ ดังต่อไปนี้ (๑) สิทธิที่จะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้เป็นกรณีพิเศษสำหรับเงินได้ของผู้ประกอบกิจการเป็นจำนวนร้อยละของค่าจ้างผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถตามมาตรา ๒๖/๓ ที่ได้จ่ายในช่วงอัตราค่าจ้างตามมาตรา ๓๙ (๕) ทั้งนี้ โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามประมวลรัษฎากร (๒) ประโยชน์ที่จะได้รับคำปรึกษาแนะนำจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเกี่ยวกับกระบวนการวิเคราะห์ จำแนกตำแหน่งงานหรือการบริหารค่าจ้างและค่าตอบแทน (๓) ประโยชน์ที่จะได้รับการพิจารณาอนุญาตให้ใช้เครื่องหมายที่แสดงให้เห็นว่าเป็นผู้ประกอบกิจการซึ่งจ้างงานผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ทั้งนี้ แบบของเครื่องหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการอนุญาต

และการใช้เครื่องหมายให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด(๔) สิทธิและประโยชน์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๓๓/๑ เพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗

มาตรา ๓๔ นอกเหนือจากสิทธิและประโยชน์ตามมาตรา ๓๓ ให้ผู้ดำเนินการฝึกที่ดำเนินการฝึกอบรมฝีมือแรงงานในศูนย์ฝึกอบรมฝีมือแรงงานที่จัดตั้งขึ้นตามมาตรา ๑๙ ได้รับสิทธิและประโยชน์เพิ่มเติมดังต่อไปนี้ (๑) สิทธิที่จะได้รับยกเว้นอากรขาเข้าและภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อใช้ในการฝึกอบรมฝีมือแรงงาน โดยออกเป็นประกาศกระทรวงการคลังตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามประมวลรัษฎากร ในการนี้ ให้ผู้ขอยกเว้นแสดงรายการเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ตามที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการเพื่อประกอบการพิจารณา (๒) สิทธิที่จะได้รับการหักค่าไฟฟ้าและค่าประปาเป็นจำนวนสองเท่าของจำนวนเงินที่ผู้ดำเนินการฝึกได้เสียไปเป็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อประโยชน์ในการคำนวณภาษีเงินได้ ทั้งนี้ โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกาตามประมวลรัษฎากร (๓) สิทธิและประโยชน์อื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๓๕ ค่าขอรับสิทธิและประโยชน์ตามมาตรา ๓๓ (๒) (๓) (๔) และมาตรา ๓๔ (๓) ให้ยื่นต่อนายทะเบียนตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

มาตรา ๓๖ ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ให้ผู้ดำเนินการฝึกนำคนต่างด้าว ซึ่งเป็นช่างฝีมือหรือผู้ชำนาญการเพื่อเป็นครูฝึก รวมทั้งคู่สมรสและบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะของช่างฝีมือหรือผู้ชำนาญการ เข้ามาในราชอาณาจักรได้ตามจำนวน เงื่อนไข และกำหนดระยะเวลาเท่าที่คณะกรรมการพิจารณาเห็นสมควร แต่ไม่เกินกำหนดระยะเวลาตามที่กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองกำหนดไว้

มาตรา ๓๗ ให้ผู้ดำเนินการฝึกได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยโรงเรียนเอกชน

(๒) การนำเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันหลายองค์กรได้นำเทคโนโลยี AI หรือปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากผู้บริหารเริ่มเห็นประโยชน์ของการนำระบบ AI มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ

(๑) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตในการทำงาน การเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตจากการทำงานเป็นเหตุผลหลักที่หลาย ๆ องค์กรนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ เนื่องจาก AI สามารถทำงานในปริมาณมากได้อย่างรวดเร็วที่มนุษย์ไม่อาจสามารถเทียบได้ ในขณะที่เดียวกันเทคโนโลยี AI ยังช่วยลดงานที่ต้องทำแบบเดิมซ้ำ ๆ ออกไป ทำให้พนักงานมีเวลาไปทำงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ซึ่งเป็นงานชนิดที่ AI ไม่สามารถทำได้

AI สามารถทำให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายที่ต้องนำคนมาทำงานแบบซ้ำ ๆ และสามารถทำให้องค์กรสร้างประสิทธิภาพสูงสุดจากทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้

(๒) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงาน AI สามารถนำเข้า และประมวลข้อมูลจำนวนมากได้แบบเรียลไทม์ ทำให้องค์กรสามารถติดตามความเป็นไปต่าง ๆ ได้แบบเรียลไทม์เช่นกัน รวมถึงสามารถแจ้งเตือนถึงประเด็นที่อาจจะเกิดขึ้น และในบางเคส AI สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ในเบื้องต้นอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ในธุรกิจการผลิต เทคโนโลยี AI จะเก็บข้อมูลจากเครื่องจักรทุกตัวเพื่อที่จะประเมินว่าเครื่องจักรตัวไหนมีปัญหา รวมถึงคาดการณ์ระยะเวลาที่เครื่องจักรต้องได้รับซ่อมแซม เป็นต้น

(๓) สามารถยกระดับคุณภาพของงาน และลดความผิดพลาดในการทำงาน เมื่อนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้สิ่งที่องค์กรคาดหวัง คือลดความผิดพลาด และกำหนดเป็นมาตรฐานใหม่ในการทำงาน สิ่งเหล่านี้สามารถเป็นได้เมื่อนำระบบ AI และ Machine Learning (การทำให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง) มาใช้กับเทคโนโลยี RPA (Robotic Process Automation) ทำให้เกิดการดำเนินงานแบบซ้ำ ๆ เกิดขึ้น โดยมีการกำหนดกฎเกณฑ์ให้กับงานนั้น ๆ การทำงานของทั้งสองระบบไม่เพียงจะทำให้ขั้นตอนการทำงานเร็วขึ้น และลดความผิดพลาด ยังสามารถทำให้ระบบสามารถทำงานในหลากหลายหน้าที่ได้มากขึ้นอีกด้วย

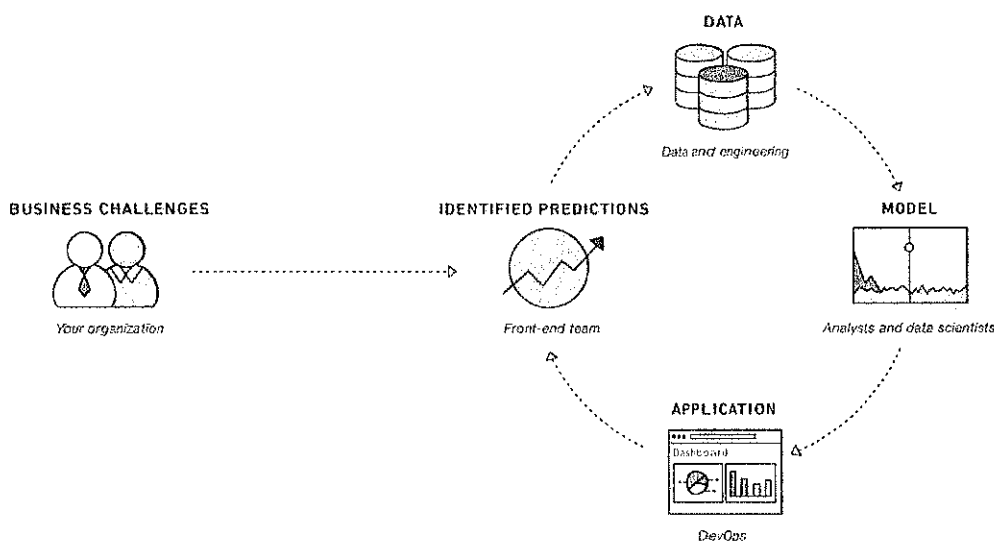
(๔) สามารถช่วยให้การบริหารบุคลากรในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น ระบบ AI สามารถช่วยองค์กรพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลได้หลากหลายมิติ ตั้งแต่การสรรหาพนักงาน จนถึงการสื่อสารกับพนักงานภายในองค์กร นอกจากนี้จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรแล้ว ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการสรรหา ว่าจ้าง และชี้ได้ว่าผู้สมัครคนไหนคือคนที่ใช่สำหรับองค์กรของคุณ บริษัทสามารถนำเซทบอทเข้ามาใช้ในการพูดคุยกับผู้สมัครแบบรายบุคคลได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการวัดทัศนคติ คัมพบ และรักษาพนักงานที่มีผลการทำงานอย่างยอดเยี่ยม และจ่ายผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมให้กับพนักงาน (๗ ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในภาคธุรกิจ : ออนไลน์)

(๕) สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนเทคโนโลยี AI สามารถใช้ ML และเครือข่ายประสาทเทียมเพื่อแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนด้วยความฉลาดที่คล้ายคลึงกับมนุษย์ AI สามารถประมวลผลข้อมูลได้ในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นการค้นหารูปแบบ การระบุข้อมูล และการให้คำตอบ คุณสามารถใช้ AI เพื่อแก้ไขปัญหาในหลากหลายด้าน เช่น การตรวจจับการฉ้อโกง การวินิจฉัยทางการแพทย์ และการวิเคราะห์ธุรกิจ

(๖) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจเทคโนโลยี AI ต่างจากมนุษย์ตรงที่สามารถทำงานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงทุกวันโดยที่อัตราประสิทธิภาพไม่ลดลง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ AI สามารถทำงานที่ต้องด้วยตนเองได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด คุณสามารถตั้งค่าให้ AI โฟกัสไปที่งานน่าเบื่อที่ต้องทำซ้ำๆ เพื่อให้คุณสามารถนำบุคลากรไปใช้งานในด้านอื่นๆ ของธุรกิจได้ AI สามารถลดเวิร์กโหลตของพนักงาน ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้งานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจมีความคล่องตัวขึ้น

(๗) สามารถตัดสินใจอย่างชาญฉลาดยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกันแล้ว AI สามารถใช้ ML เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมากได้เร็วกว่ามนุษย์ แพลตฟอร์ม AI สามารถระบุแนวโน้ม วิเคราะห์ข้อมูล และให้คำแนะนำได้ AI สามารถช่วยแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในอนาคตได้ โดยอาศัยการคาดการณ์ข้อมูล

(๘) สามารถกระบวนการทางธุรกิจโดยอัตโนมัติคุณสมบัตินี้ AI ด้วย ML เพื่อทำงานต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยทำให้งานส่วนต่าง ๆ ของธุรกิจที่พนักงานต้องรับมือหรือเป็นงานที่น่าเบื่อเป็นไปโดยอัตโนมัติ ในทำนองเดียวกัน คุณสามารถใช้ระบบอัตโนมัติของ AI เพื่อเพิ่มทรัพยากรให้กับพนักงานสำหรับใช้ในงานที่ซับซ้อนและสร้างสรรค์มากขึ้นได้



ภาพที่ ๑ การนำปัญญาประดิษฐ์ไปประยุกต์ใช้งานในเชิงปฏิบัติ

(๓) การใช้นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์

ทิพย์วรรณ พัลวรรณ (นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ “พ็อาร์ทยุคโควิด ต้องพลิกวิกฤติเป็นโอกาส” : บทคัดย่อ) ความก้าวหน้าพัฒนาการทางอินเทอร์เน็ต (Internet) และสื่อสังคมออนไลน์ (Online Social Media) ส่งผลต่อวิวัฒนาการอีกขั้นของการประชาสัมพันธ์ยุคดิจิทัล ดังนั้นการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ต้องปรับตัวอย่างมาก โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์องค์กรรัฐจากรูปแบบเดิมสู่รูปแบบใหม่ที่ก้าวหน้าเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ข่าวสาร ทิศนคติ พฤติกรรม และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและกลุ่มเป้าหมาย โดยองค์กรควรปรับตัวให้เข้ากับพัฒนาการของสื่อสังคมออนไลน์ (Online Social Media) เพื่อใช้เป็นนวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สื่อสังคมออนไลน์

ที่ได้รับความนิยมอย่างมากสำหรับประเทศไทย ได้แก่ บล็อก ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก และเว็บยูทูป เครื่องมือเหล่านี้สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างการมีส่วนร่วม สร้างความผูกพันระหว่างองค์กรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง อันนำมาซึ่งชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และการสนับสนุนองค์กร สื่อสังคมออนไลน์ถือเป็นวิวัฒนาการที่ยิ่งใหญ่ในประวัติศาสตร์ของการประชาสัมพันธ์ในแวดวงประชาสัมพันธ์ และสื่อสารองค์กรต่างยอมรับว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในแง่เป็นเครื่องมือที่เอื้อต่อการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ช่วยให้การปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสาธารณะและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เสมือนหนึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการสื่อสารเพื่อช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งช่วยเพิ่มโอกาสในการประชาสัมพันธ์ขององค์กร อย่างไรก็ตามสื่อสังคมออนไลน์จัดเป็นสื่อใหม่ (New Media) ได้ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน รวมทั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๒ ที่ขับเคลื่อนงานประชาสัมพันธ์รูปแบบใหม่ จนได้รับการยกย่องเชิดชู เกิดการยอมรับ เชื่อมัน จากกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ผลพวงมาจากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกที่มีการวางแผนและการจัดการการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กับงานประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรอย่างเป็นระบบ

อภิชาติ พุกสวัสดิ์ นวัตกรรมกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึก ๘ องค์กรธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพการประชาสัมพันธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วย การจัดการการเปลี่ยนแปลง การวางนโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นนวัตกรรมกรรมการประชาสัมพันธ์องค์กร การกำหนดวัตถุประสงค์ และประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ บทบาทการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ภาระงานประชาสัมพันธ์และการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์จากผลวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์จำนวน ๔๐๐ คน พบว่า สถานภาพการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ขององค์กร ประกอบด้วย

๑. นักประชาสัมพันธ์ใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเทคโนโลยีเชิงข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ใช้โฆษณาองค์กร/สินค้า/บริการ ใช้จัดระบบกลไกการสื่อสารภายในและภายนอก ใช้สร้างเครือข่ายสังคม/ มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย/พันธมิตรทางธุรกิจ ในระดับ “มาก”

๒. สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในระดับ “มาก” คือ เฟซบุ๊ก ไลน์ ยูทูป

๓. ภาระงานประชาสัมพันธ์ในระดับ “มาก” คือ เผยแพร่ข่าวสาร สื่อสารความเสี่ยงและจัดการประเด็น งานกิจกรรมพิเศษทางการประชาสัมพันธ์ งานผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

๔. การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในระดับ “มาก” คือ อัปเดตข้อมูล/ข่าวสารทางการประชาสัมพันธ์ ติดตาม/ตรวจสอบประเด็นข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า/บริการ

๓.๓ ข้อเสนอ

๓.๓.๑ ทบทวนแนวทางการพิจารณาจัดสรรเป้าหมายในกิจกรรมการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการกิจการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ในแผนปฏิบัติการประจำปี โดยพิจารณาจัดสรรเป้าหมายตามขีดความสามารถและความพร้อมของแต่ละจังหวัดด้วยการจัดสรรเป้าหมายของจังหวัดที่มีปริมาณ ID การยื่นขอรับรองจำนวนมาก ไปยังจังหวัดพื้นที่ใกล้เคียงหรือจังหวัดอื่นที่มีความพร้อม เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการได้ และไม่ทำให้สถานประกอบการสูญเสียสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับตามกฎหมายกำหนด

๓.๓.๒ ทบทวนวิธีการตรวจรับรองให้ความเห็นชอบหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และรายการค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกยกระดับฝีมือแรงงานและการฝึกเปลี่ยนสาขาอาชีพ โดยการนำเทคโนโลยี หรือโปรแกรมอัตโนมัติ มาเป็นเครื่องมือในการตรวจคัดกรองการรับรองหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และค่าใช้จ่ายในการฝึก อบรมเบื้องต้น ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบอีกหนึ่งขั้นเพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการได้ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

๓.๓.๓ ปรับปรุงระบบ PRB - Service ซึ่งเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสำหรับให้บริการในการยื่นรับรองหลักสูตร ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยการเปลี่ยนจากระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบดิจิทัลแทน เพื่อสร้างการบริการที่รวดเร็ว น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและเป็นมาตรฐานการปฏิบัติในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ

๓.๓.๔ ทบทวนกฎหมาย หลักเกณฑ์ กฎระเบียบ และการปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน

๓.๓.๕ นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการรับรองรูปแบบจำนวนทักษะ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะจำเป็นเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการเป็น Data Analysis เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการใช้ดุลยวิจในการปฏิบัติงาน

๓.๓.๖ ใช้รูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านการฝึกอบรมในรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต หรือ Lifelong Learning มาเป็นแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรในสถานประกอบการให้เกิดความยืดหยุ่นในการรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

๓.๓.๗ ควรจัดทำแผนแม่บท (Master Plan) เพื่อปรับปรุงบาทใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานและกำหนดแนวทางการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการกิจการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อตอบสนองกับความต้องการของสถานประกอบการ

๓.๓.๘ เพิ่มโอกาสในการที่จะได้รับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายให้กับสถานประกอบกิจการด้วยการขยายระยะเวลา การยื่นขอรับรองหลักสูตรรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมจาก ๖๐ วัน เป็น ๙๐ วัน นับจากวันจบฝึกอบรม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับสถานประกอบกิจการ ในการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ในช่วงที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังฟื้นตัว

๓.๔ แนวทางแก้ไข

๓.๔.๑ นำเทคโนโลยี หรือโปรแกรมอัตโนมัติ มาช่วยในการพิจารณาการตรวจคัดกรอง การรับรองหลักสูตร รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเบื้องต้น ก่อนที่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบอีกหนึ่งขั้นขึ้นเพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบกิจการได้ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

๓.๔.๒ การจัดสรรเป้าหมายตามความสามารถและความพร้อมของแต่ละหน่วยฝึกของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยการจัดสรร กระจายกลุ่มเป้าหมายของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่มีปริมาณ ID การยื่นขอรับรองจำนวนมาก ไปยังสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน/สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน พื้นที่ใกล้เคียงหรือหน่วยฝึกอื่นที่มีความพร้อมในการให้บริการตามตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ เพื่อให้เกิดการบริการให้มีความรวดเร็วและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบกิจการได้ และไม่ทำให้สถานประกอบกิจการสูญเสียสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับตามกฎหมายกำหนด พร้อมทั้งเพื่อให้การดำเนินการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้บรรลุเป้าหมายในภาพรวมของหน่วยงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีเครื่องมือและวิธีการตรวจรับรองให้ความเห็นชอบหลักสูตรรายละเอียดที่เกี่ยวข้องและรายการค่าใช้จ่าย ที่สถานประกอบกิจการยื่นขอรับรอง เป็นมาตรฐานและรูปแบบเดียวกันซึ่งสามารถเพิ่มปริมาณการให้บริการได้มากขึ้น ตอบสนองและรองรับบทบาทใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้

๔.๒ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สามารถส่งเสริมและให้สถานประกอบกิจการดำเนินการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๕.๑ เชิงปริมาณ

๕.๑.๑ จำนวนลูกจ้างที่สถานประกอบการยื่นขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนจำนวน ๖,๐๐๐,๐๐๐ คน ทั่วประเทศ

๕.๑.๒ จำนวนสถานประกอบการที่ยื่นขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๑๘,๐๐๐ แห่ง ทั่วประเทศ

๕.๑.๓ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีวิธีการตรวจ พิจารณา อนุมัติและให้ความเห็นชอบการขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ จำนวน ๑ วิธีการ

๕.๒ เชิงคุณภาพ

๕.๒.๑ ลูกจ้างของสถานประกอบการที่ผ่านการฝึกอบรม ที่นายทะเบียนให้ความเห็นชอบมีศักยภาพเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๕.๒.๒ สถานประกอบการที่ยื่นขอรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๕.๒.๓ เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ พิจารณา อนุมัติ ให้ความเห็นชอบ จำนวนลูกจ้างและรายละเอียดหลักฐานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลงชื่อ.....

(นายจักรพันธ์ จีตดวงจันทร์)

ผู้ขอประเมิน

เมษายน ๒๕๖๗

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗ หมวด ๔ สิทธิและประโยชน์. กระทรวงแรงงาน. กรุงเทพฯ,
- คู่มือสิทธิประโยชน์ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๗
- ทิพย์วรรณ พัลวรรณ. บทความย่อ นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ “พ็อาร์ยุคโควิด ต้องพลิกวิกฤติเป็นโอกาส” สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๒ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก https://www.kroobannok.com/news_file/p๔๘๐๑๕๕๑๑๘๓๐.pdf (วันที่ ค้นข้อมูล ๑๘ เมษายน ๒๕๖๗)
- ปัญญาประดิษฐ์ (AI). เข้าถึงได้จาก <https://aws.amazon.com/th/what-is/artificial-intelligence/> (วันที่ค้นข้อมูล ๒๕ เมษายน ๒๕๖๗)
- Business & Technology. บทความ. ๗ ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในภาคธุรกิจ วิธีสืบค้นการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการปฏิบัติงาน (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://aigencorp.com/๗-ai-benefits-for-business/> (วันที่ค้นข้อมูล ๑๘ เมษายน ๒๕๖๗)
- อภิชาติ พุกสวัสดิ์. บทความ. นวัตกรรมการประชาสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ผ่านการสื่อสารเครือข่ายสังคมออนไลน์ เข้าถึงได้จาก <https://www.brandage.com/article/๑๘๓๕> (วันที่ค้นข้อมูล ๒๕ เมษายน ๒๕๖๗)