



ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนางาน
(Work Development Concept Proposals)

เรื่อง โครงการพัฒนาแพลตฟอร์ม MOL Super App

จัดทำโดย กลุ่มที่ 3

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษกระทรวงแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงแรงงาน

ข้อเสนอแนวคิดการพัฒนางาน
(Work Development Concept Proposals)

จัดทำโดย ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
หลักสูตรการพัฒนาข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษกระทรวงแรงงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กลุ่มที่ 3
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

1. เลขที่ 2 นางกัญญาศิริ นัยอรรถ
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
2. เลขที่ 3 นางสาวสุจิต์ ศุภไพบุลย์
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานแรงงานจังหวัดชลบุรี
3. เลขที่ 5 นางสาวอังคณา คงศักดิ์
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานแรงงานจังหวัดนครราชสีมา
4. เลขที่ 27 นายวิรัตน์ จวงพลงาม
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานจัดหางานจังหวัดมหาสารคาม
5. เลขที่ 28 นางสาวศรัญญา แก้วบุญเรือง
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานจัดหางานจังหวัดนครราชสีมา
6. เลขที่ 30 นางวิราภรณ์ โชคสมบัติ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 40 มุกดาหาร สังกัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 40 มุกดาหาร
7. เลขที่ 32 นายวสันต์ สุตันตั้งใจ
ตำแหน่ง นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 7 อุบลราชธานี
8. เลขที่ 41 นายธนะเมษฐ์ รอบรู้
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดขอนแก่น
9. เลขที่ 47 นายคุณมี แสนสุรัตน์
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดมุกดาหาร
10. เลขที่ 49 นายกฤษณะ พงศ์วรเสนีย์
ตำแหน่ง นักวิชาการแรงงานชำนาญการพิเศษ สังกัด สำนักงานตรวจสอบ สำนักงานประกันสังคม

1. ชื่อโครงการ (Project Title)

โครงการพัฒนาแพลตฟอร์ม MOL Super App

2. ที่มาและวัตถุประสงค์ (Background & Objectives)

2.1 ที่มา (Background)

กระทรวงแรงงานมีบทบาทภารกิจสำคัญในการกำกับ ดูแล และให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมายด้านแรงงานซึ่งมีจำนวนมาก ครอบคลุมประชากรในวัยกำลังแรงงานเกือบทั้งประเทศ ได้แก่ นายจ้างและสถานประกอบการ ลูกจ้างและผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 คนหางาน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ ตลอดจนแรงงานในระบบและนอกระบบ รวมประมาณ 40 ล้านคน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรมนุษย์หลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การผลิต การจ้างงาน และความสามารถในการแข่งขันของประเทศในทุกมิติ อย่างไรก็ตาม ระบบการให้บริการด้านแรงงานของภาครัฐในปัจจุบันยังคงดำเนินการภายใต้โครงสร้างและกระบวนการแบบดั้งเดิม ซึ่งไม่สอดคล้องกับบริบททางสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชาชนจำนวนมากยังมีความจำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเอง ณ สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่กระจายอยู่หลายแห่ง เกิดความแออัดในสำนักงาน ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน ใช้ระยะเวลาดำเนินการยาวนาน และต้องใช้เอกสารประกอบจำนวนมาก ส่งผลให้ประชาชนต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายด้านการเดินทาง ค่าเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ และต้นทุนทางเศรษฐกิจโดยรวม ขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐเองยังประสบปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล ภาระงานด้านเอกสาร และข้อจำกัดในการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัด

ภายใต้บริบทที่โลกก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการภาครัฐได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ จากการ “รอรับบริการ” สู่การ “เข้าถึงบริการได้ด้วยตนเอง” จากทุกที่ ทุกเวลา โดยมุ่งหวังการบริการที่มีความรวดเร็ว แม่นยำ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะบุคคล ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) จึงกลายเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถของภาครัฐ ทั้งในด้านการให้บริการ การบริหารจัดการข้อมูล การวิเคราะห์เชิงนโยบาย และการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม การพัฒนา MOL Super App จึงมิใช่เพียงการจัดทำแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์พกพา หากแต่เป็นการยกระดับรูปแบบการให้บริการด้านแรงงานสู่ “แพลตฟอร์มดิจิทัลแบบรวมศูนย์” (Integrated Digital Labor Platform) ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการเข้าถึงบริการ ข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการสนับสนุนด้านแรงงานอย่างครบวงจร โดยมีเป้าหมายสำคัญในการลดภาระของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการของรัฐ และสร้างความเท่าเทียมในการใช้สิทธิด้านแรงงานของประชาชนทุกกลุ่ม แพลตฟอร์มดังกล่าวจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดระยะเวลาการติดต่อราชการ ลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร และลดต้นทุนทางเศรษฐกิจทั้งในระดับครัวเรือนและระดับประเทศ ขณะเดียวกันยังเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม ได้แก่ นายจ้างและสถานประกอบการ ลูกจ้างและ

ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 คนหางาน ผู้ประกอบอาชีพอิสระ รวมถึงแรงงานในและนอกระบบทั่วประเทศ สามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง จากทุกพื้นที่ โดยไม่ถูกจำกัดด้วยข้อจำกัดด้านสถานที่หรือเวลาราชการ ในมิติการบริหารจัดการภาครัฐ MOL Super App จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดภาระงานด้านเอกสาร ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดอย่างเป็นระบบ เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสนับสนุนการใช้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อกำหนดนโยบายด้านแรงงานอย่างแม่นยำ นอกจากนี้ ยังสามารถออกแบบให้รองรับการใช้งานของแรงงานหลากหลายกลุ่ม และมีรูปแบบการใช้งานที่เข้าใจง่าย

การพัฒนา MOL Super App จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนกระทรวงแรงงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริง สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล การปฏิรูประบบราชการ และการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างศักยภาพแรงงานไทย การส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล และการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคง ยั่งยืน

2.2 วัตถุประสงค์ (Objectives)

2.2.1 เพื่อให้ประชาชน นายจ้าง สถานประกอบการ ลูกจ้าง และแรงงานนอกระบบ สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของกระทรวงแรงงาน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ

2.2.2 เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเสียเวลา และลดต้นทุนทางเศรษฐกิจโดยรวม

3. วิธีดำเนินการ (Implementation)

3.1 ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ (Needs Assessment)

3.1.1 สัมภาษณ์บริการของแต่ละหน่วยงาน

3.1.2 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และขั้นตอนการให้บริการรูปแบบเดิม

3.1.3 จัดลำดับความสำคัญของบริการที่ควรพัฒนาเป็นระบบดิจิทัล

3.2 ออกแบบและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร (One Stop Service)

จัดทำแอปพลิเคชันกลางของกระทรวงแรงงาน และระบบเว็บไซต์ เชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงานในสังกัดเข้าสู่ระบบเดียว รองรับภาษาไทยและอังกฤษ มีระบบยืนยันตัวตนดิจิทัล (Digital ID) เพื่อความปลอดภัย

3.3 บูรณาการฐานข้อมูล (Data Integration)

พัฒนาฐานข้อมูลกลาง (Central Database) เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดการใช้เอกสารซ้ำซ้อน ใช้ระบบอัตโนมัติ (Automation) ลดขั้นตอนการให้บริการ

3.4 พัฒนาระบบช่วยเหลืออัจฉริยะ

จัดทำ Chatbot ให้คำปรึกษาเบื้องต้นตลอด 24 ชั่วโมง มี Call Center จัดทำคู่มือออนไลน์ และวิดีโอแนะนำการใช้งาน

3.5 ส่งเสริมการเข้าถึงของประชาชน

3.5.1 ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ผ่านสื่อออนไลน์ วิทยุ โทรทัศน์ และสถานประกอบการ

3.5.2 อบรมการใช้งานแพลตฟอร์มให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และเครือข่ายด้านแรงงาน

3.6 ทดลองใช้และปรับปรุงระบบ (Pilot & Improvement)

3.6.1 ทดลองใช้ในงานบริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

- สป. – การขอรับสิทธิประโยชน์แรงงานไทยที่ไปทำงานต่างประเทศ
- กกจ. – การให้บริการจัดหางาน การขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผู้ประกันตนกรณีว่างงาน
- กพร. – การรับสมัครฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน
- กสร. – การยื่นคำร้องขอรับสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
- สปส. – การขึ้นทะเบียนนายจ้างและลูกจ้าง การขอรับสิทธิประโยชน์ 7 กรณี

3.6.2 รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน

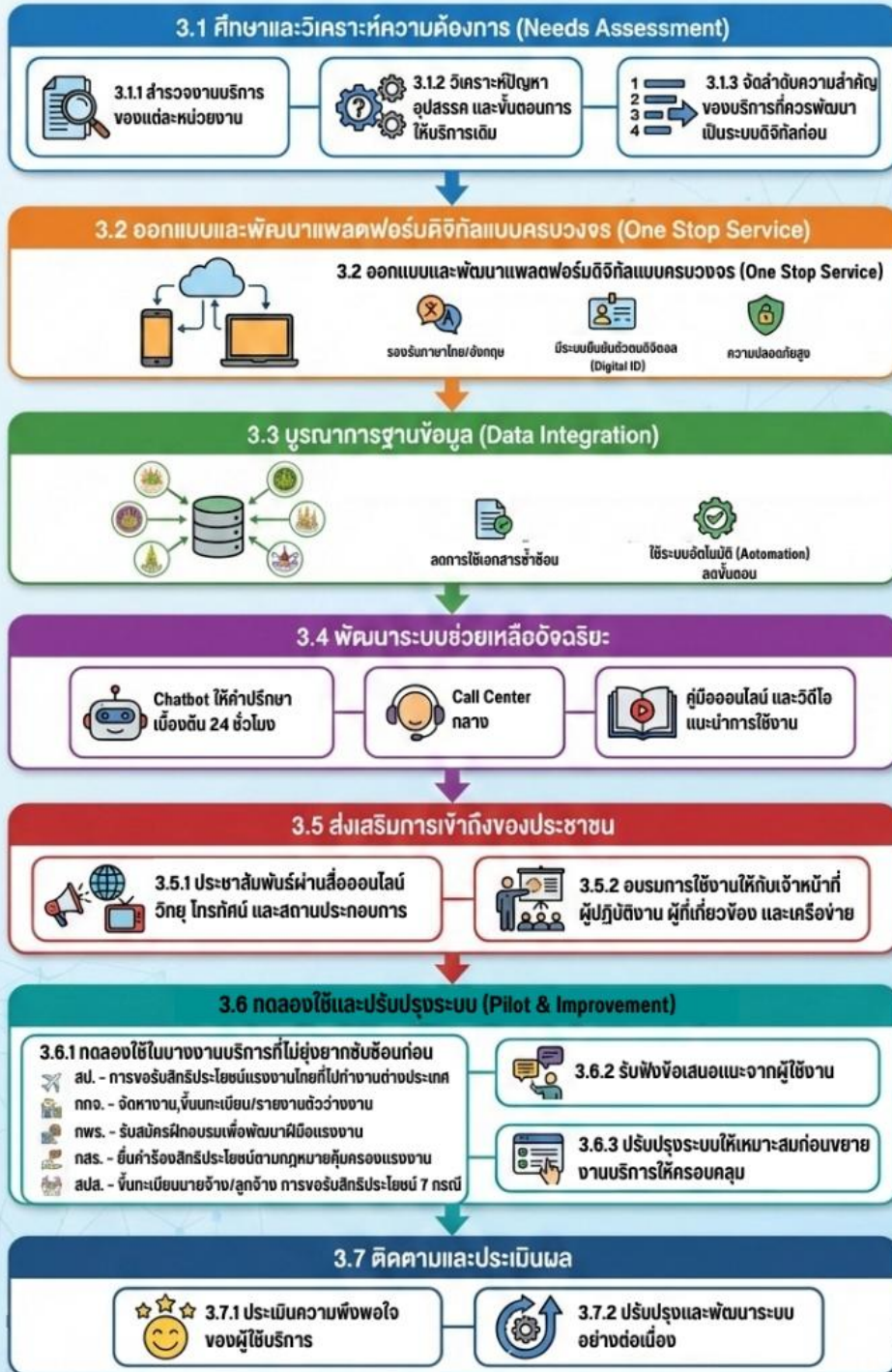
3.6.3 ปรับปรุงระบบให้มีความเหมาะสม และขยายงานบริการให้ครอบคลุม

3.7 ติดตามและประเมินผล

3.7.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3.7.2 ปรับปรุงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

3 วิธีดำเนินการ (Implementation)



4. ผลที่คาดว่าจะได้รับและทรัพยากรที่ต้องใช้ (Results & Resources)

4.1 ผลที่คาดว่าจะได้รับ (Results)

4.1.1 ผลที่คาดว่าจะได้รับต่อประชาชน

- 1) ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน และลดระยะเวลาการให้บริการ
- 2) ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการด้านแรงงาน สิทธิประโยชน์สวัสดิการ และกฎหมายแรงงาน ได้สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา อย่างถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
- 3) ประชาชนมีความพึงพอใจและมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกระทรวงแรงงานมากขึ้น

4.1.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับต่อองค์กร

- 1) การให้บริการของกระทรวงแรงงาน มีความรวดเร็ว และเป็นระบบมากขึ้น
- 2) ลดขั้นตอนเอกสารและงานซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่
- 3) มีฐานข้อมูลแรงงานกลางที่เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และมีข้อมูลด้านแรงงานเชิงลึก เพื่อวิเคราะห์และคาดการณ์สถานการณ์แรงงาน นำมากำหนดนโยบายและมาตรการเชิงรุก
- 4) สร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ

4.1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับต่อเศรษฐกิจและสังคม

- 1) ลดอัตราการว่างงานและการขาดแคลนแรงงานในภาคเศรษฐกิจสำคัญ
- 2) เพิ่มความมั่นคงในการทำงานและคุณภาพชีวิตของแรงงาน
- 3) สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

4.2 ทรัพยากรที่ต้องใช้ (Resources)

4.2.1 บุคลากร : เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะด้านดิจิทัลและเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการ รวมทั้งอาสาสมัครแรงงาน/บัณฑิตแรงงาน

4.2.2 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ : ระบบข้อมูล และเครื่องมือ/อุปกรณ์ดิจิทัล

4.2.3 งบประมาณ : การสร้างแอปพลิเคชัน การ upskill เจ้าหน้าที่ในการใช้งานระบบ และการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในประชาชนเข้าถึงบริการ
