

การพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการ
ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

คณะผู้พัฒนานวัตกรรม

กิตติศักดิ์	สีสด
วรภัทร	ศิริบุรณ์พิพัฒนา
สาวตรี	น้อยศรี
นุจรินทร์	พัฒนโชติ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ปีงบประมาณ 2565

การพัฒนาแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 2) เพื่อพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม LINE Chabot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

ด้านการใช้ประโยชน์ ผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน (100/85) ท่านเคยเห็น/เคยได้ยิน/เคยทราบ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) มาก่อนหรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบเคย จำนวน 83 คน ร้อยละ 97.65 ท่านเคยใช้ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น (Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) หรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบ เคย จำนวน 79 ร้อยละ 92.94 ท่านได้รับแอด LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) เมื่อใด ส่วนใหญ่ตอบ 1 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 49 คน ร้อยละ 57.65 ท่านได้รับ LINE Chatbot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) โดยวิธีการ ส่วนใหญ่ ตอบ ได้รับจากกลุ่มผู้จัดทำ Line : HRD DPC 7 Khon Kaen จำนวน 70 คน ร้อยละ 82.35 รองลงมา ตอบ ได้รับทางข่าวสารราชการ จำนวน 19 คน ร้อยละ 22.35 ท่านได้ประโยชน์จาก LINE Chatbot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) ในเรื่องใด ส่วนใหญ่ ตอบ สืบค้นข้อมูล จำนวน 71 คน ร้อยละ 83.53 รองลงมา ตอบ ติดตามข้อมูลข่าวสาร จำนวน 19 ร้อยละ 22.35 เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการข้อมูล จำนวน 12 คน ร้อยละ 14.12 ใช้เป็นแนวทางในการทำงาน จำนวน 6 คน ร้อยละ 7.06 และใช้อ้างอิง จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.71 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ทั้งมีความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน สาระประโยชน์ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน เข้าใจง่าย ดำเนินการถูกต้องตามหลักวิชาการ สะดวกและใช้ง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ฐานข้อมูลและกระบวนการพัฒนาฐานข้อมูลส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้พัฒนาและผู้เกี่ยวข้องต้องศึกษา ค้นคว้า และแสวงหาความรู้จนทำให้รู้สึกได้ว่า ฐานข้อมูล เป็น “นวัตกรรมใหม่” ฐานข้อมูลมีการใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่เข้ามาพัฒนาทั้งต้นแบบและผลงานฐานข้อมูลที่ช่วยทำให้มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองต่อกระบวนการหรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริงทั้งต่อบุคคล สังคม เศรษฐกิจ ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อฐานข้อมูลที่พัฒนา ความสามารถในการบอกต่อหรือแนะนำให้ผู้อื่นใช้ฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก ฐานข้อมูลสามารถขยายขอบเขตทั้งเชิงพื้นที่ เชิงพาณิชย์ หรือการใช้ประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้หรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของ

หน่วยงานได้ และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและประโยชน์โดยภาพรวมของฐานข้อมูลในระดับมาก ร้อยละ 48.24

ข้อเสนอแนะ

1. การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานควรเพิ่มให้ครอบคลุม เช่น ข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อ ทำเนียบบุคลากร เป็นต้น เพื่อต่อการประสานงาน
2. การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ และข้อมูลสิทธิประโยชน์ ควรศึกษาระเบียบ กฎหมาย update ให้เป็นปัจจุบัน
3. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรเพิ่มวิธีการประเมินสมรรถนะตามแนวทางของกรมควบคุมโรค
4. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ควรกำหนด Time Line การเข้าสู่ตำแหน่งเป็นรายบุคคล
5. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของหน่วยงานรับทราบเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน เมนูประโยชน์ของข้อมูล เช่น จัดประชุม ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

การพัฒนานวัตกรรมในครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดีได้ด้วยความช่วยเหลือและการให้คำปรึกษาจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้พัฒนานวัตกรรมขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์สมาน พุตระกูล ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น และคณะผู้บริหารที่ได้กรุณาสนับสนุน การดำเนินการวิจัย และมีนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยและงานวิชาการต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณ ดร.บุญทวนกร พรหมภักดี หัวหน้ากลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย ดร.กรรณิการ์ ตฤณวุฒิพงษ์ ผู้รับผิดชอบงานนวัตกรรม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วง รวมถึงคอยสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือและช่วยตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของนวัตกรรม และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้พัฒนานวัตกรรมมาโดยตลอด

ขอขอบคุณนายวรภัทร ศิริบุรณ์พิพัฒนา นักเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ช่วยออกแบบ LINE Chatbot และได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานวัตกรรมในครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบพระคุณสมาชิกกลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัยทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินการพัฒนานวัตกรรม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัย หากมีข้อบกพร่องประการใด คณะผู้พัฒนานวัตกรรมขอน้อมรับไว้ด้วยความขอบคุณยิ่ง

หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้พัฒนานวัตกรรมขอน้อมรับไว้ด้วยความขอบคุณยิ่ง

คณะพัฒนานวัตกรรม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
1. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น	6
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล	8
3. แนวคิดเกี่ยวกับ Chatbot	14
4. แนวคิดเกี่ยวกับ การคิดเชิงออกแบบ (design thinking)	16
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
6. กรอบแนวคิดการวิจัย	25
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 รูปแบบการศึกษา	27
3.2 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย	27
3.4 เครื่องมือในการวิจัยและการหาคุณภาพ	28
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	30
4.2 ผลจากการสำรวจการรับรู้ และระบุปัญหา	31
4.3 โครงสร้าง LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น	33
4.4 ผลจากการทดลองใช้รูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น	36
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 อภิปรายผล	64
5.3 ข้อเสนอแนะ	66

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	67
ภาคผนวก	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนวัตกรรม	71
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของนวัตกรรม	72

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาาระบบราชการบริหารจัดการภาครัฐภายใต้การพัฒนาความเป็นเลิศ Governance Excellence (บริหารเป็นเลิศด้วยธรรมาภิบาล) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากำลังคนด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ของกรมควบคุมโรค จากนโยบายดังกล่าว กรมควบคุมโรค จึงได้ประกาศนโยบายการบริหารราชการ 4.0 ซึ่งประกอบด้วย 1. ภาครัฐต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน 2. ภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย และ 3. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยกำหนดให้ภาครัฐเป็นที่พึงของประชาชนและเชื่อถือไว้วางใจ ที่มีปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ ได้แก่ 1. Collaboration – การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่นๆในสังคม 2. Innovation – การสร้างนวัตกรรม และ 3. Digitalization – การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล และได้กำหนดให้บุคลากรของกรมควบคุมโรค ต้องมีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้บุคลากรมีความทันสมัยเป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเชื่อมโยงหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ที่มีเป้าหมาย ให้มีระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ มีระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ และมีระบบการพัฒนาบุคลากร (ขยายแนวคิด PMQA 4.0 และแนวคิดการบริหารทรัพยากรบุคคล)

งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น เป็นศูนย์รวมข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรและเป็นผู้ให้บริการข้อมูลแก่บุคลากรของหน่วยงาน และผู้เกษียณ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ข้อมูลการมาปฏิบัติราชการ ข้อมูลสิทธิประโยชน์ ข้อมูลเกี่ยวกับวินัยข้าราชการและพนักงานราชการ ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) ข้อมูลดังกล่าวมีการสื่อสารผ่านระบบเว็บไซต์ของหน่วยงาน หนังสือเวียนราชการ เวทีประชุมคณะกรรมการประเมินผลของหน่วยงาน แต่พบว่า ข้อมูลดังกล่าวมีผู้รับผิดชอบหลายส่วนจึงยังไม่สามารถเชื่อมโยงกันเป็นระบบเดียวได้ ทำให้ข้อมูลไม่ตรงกัน บุคลากรเข้าถึงยาก เนื่องจากข้อมูลมาจากหลายแหล่งข้อมูล ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันมีระเบียบ ข้อบังคับ และแนวทางใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานมีการปรับโครงสร้างทำให้กลุ่มงานเพิ่มขึ้น พบว่า ความต้องการข้อมูลเพิ่มมากขึ้น แต่การส่งข้อมูลยังเป็นระบบเดิมคือส่งข้อมูลให้เป็นรายบุคคล ซึ่งทำให้บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๗ จังหวัดขอนแก่น เข้าถึงและรับรู้ข้อมูลได้ไม่ทั่วถึง เพราะขาดการเชื่อมโยงข้อมูลและพัฒนา นวัตกรรมให้เป็นข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมใช้ งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย จึงได้สำรวจข้อมูล ความต้องการรับรู้ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีบุคลากรตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 คน ร้อยละ 68.91 (133/193) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.39 อายุ Gen B (53 – 71 ปี) ร้อยละ 39.85 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 50.38 เป็นประเภทลูกจ้างประจำ ร้อยละ 30.08 สถานการณ์ ดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ร้อยละ 75.94 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 30.08 และปฏิบัติงานที่กลุ่มบริหารทั่วไป ร้อยละ 22.56 การรับรู้ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (=3.93, S.D = 0.68) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับการรับรู้ ดังนี้ 1. บุคลากรมีความต้องการรับรู้ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลมากที่สุดคือ

ประเด็น สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการลา การรักษาพยาบาล การศึกษา เครื่องราช บำเหน็จ บำนาญ (=4.10, S.D = 0.89) รองลงมาคือ ประเด็น วินัยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว (=4.07, S.D = 0.82) ระเบียบและตารางเวลาการมาปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ชั่วโมง (=4.05, S.D = 0.81) สิทธิประโยชน์ตอบแทนของข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ (=3.98, S.D = 0.92) แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (=3.96, S.D = 0.90) ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้าง ของหน่วยงาน (=3.92, S.D = 0.78) สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับค่าที่พัก ค่าเบี้ยเลี้ยง (=3.90, S.D = 0.96) เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของบุคลากรในหน่วยงาน(Career Path) (=3.90, S.D = 0.96) แนวทางและข้อมูลการตรวจสอบสุขภาพประจำปี (=3.89, S.D = 0.88) แผนการพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ(Career Development) (=3.85, S.D = 0.94) ข้อมูลเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง ตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง การศึกษา ของหน่วยงาน (=3.79, S.D = 0.86) ระเบียบและตารางการแต่งกายการมาปฏิบัติราชการของบุคลากรในหน่วยงาน (=3.76, S.D = 0.90) ตามลำดับ ส่วนช่องทาง การรับรู้ พบว่า บุคลากรต้องการรับรู้ข้อมูลข้อมูลผ่านช่องทาง แอป LINE ร้อยละ 98.50 (131/133) รองลงมา คือช่องทาง แอป Facebook ร้อยละ 20.30 (27/133) ผ่านช่องทางหนังสือราชการ ร้อยละ 9.02 (12/133) ผ่านช่องทางแอป Instagram ร้อยละ 5.26 (7/133) และผ่านช่องทาง Email ร้อยละ .75 (1/133) ตามลำดับ งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย จึงต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยนำระบบสารสนเทศ มาบริหารจัดการ จัดทำฐานข้อมูลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ผ่านแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่อำนวยความสะดวกมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจในการรับบริการอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น ผู้พัฒนานวัตกรรม จึงสนใจจะพัฒนานวัตกรรม เรื่อง แอปพลิเคชัน LINE Chabot HRD DPC 7 Khon Kaen โดยสามารถตอบคำถามเพื่อแสดงข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ข้อมูลการมาปฏิบัติราชการ ข้อมูลสิทธิประโยชน์ ข้อมูลเกี่ยวกับวินัยข้าราชการและพนักงานราชการ ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) คาดว่าผลที่ได้ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้ประโยชน์ได้ มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในการรับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 1.2.2 เพื่อพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 1.2.3 เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม LINE Chabot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ มีเนื้อหาครอบคลุมการพัฒนารูปแบบ การให้บริการ การทดลองใช้รูปแบบ และการประเมินรูปแบบ LINE Chabot การบริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

1.3.3 ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ 2562 – กันยายน พ.ศ. 2563

1.3.4.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

LINE Chabot ประกอบด้วยข้อมูลตัวแปร 6 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร พื้นที่รับผิดชอบ โครงสร้างหน่วยงาน อัตรากำลัง ประเภทตำแหน่ง จำนวนตำแหน่ง การศึกษา อัตรลักษณ์
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ ได้แก่ ประเภทข้าราชการและพนักงานราชการ การมาปฏิบัติราชการ การแต่งกาย
- 3) ข้อมูลสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ค่าตอบแทน การลา เครื่องราช บำเหน็จ บำนาญ เบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก วินัยและการรักษาวินัย
- 4) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้แก่ กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบบฟอร์มต่างๆ
- 5) ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ได้แก่ ตำแหน่ง แพทย์ นักวิชาการ สาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ นักรักษาพยาบาล นักรักษาโรค นักรักษาโรค นักรักษาโรค นักรักษาโรค เส้นทางฝึกอบรม (Training Road Map) ของบุคลากร สคร.7 ขอนแก่น
- 6) ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) ประกอบด้วย ผลการประเมิน Happinometer และสรุปรายงานผล

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1.4.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ คือ การวางแผนกำลังคน การสรรหา การพัฒนา การรักษา และดูแลหลังจากการเกษียณอายุราชการ เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพ สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข

1.4.2 ระบบการบริหารผลการปฏิบัติราชการ (Performance Management) หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย โดยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร หน่วยงานและระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ซึ่งตั้งอยู่บนฐานกระบวนการความต่อเนื่อง ตั้งแต่

- 1) การวางแผนการปฏิบัติงานที่จะต้องทำให้ชัดเจน และสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และงานอื่นๆ ของหน่วยงาน
- 2) การติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้บังคับบัญชากำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) การพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น
- 4) การประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อวัดความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน และ

5) การนำผลที่ได้จากการประเมินไปประกอบการพิจารณาตอบแทนความดีความชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน

1.4.3 เส้นทางการฝึกอบรม (Training Road Map) หมายถึง เส้นทางการฝึกอบรมบุคลากรที่กำหนดไว้เป็นระบบแบบแผน โดยระบุในแต่ละตำแหน่งว่า พวกเขาควรได้รับการฝึกอบรมเรื่องอะไรบ้าง ควรจะอบรมเมื่อไหร่ และอบรมอะไรก่อน-หลัง โดยมีรายละเอียดชัดเจนในแต่ละช่วงอาชีพ

1.4.4 ความสุข (Happiness) หมายถึง เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา อย่างไรก็ตาม ความปรารถนาหรือความต้องการนั้น ควรอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงและเกิดได้จริง ตลอดจน ต้องคำนึงถึงศีลธรรมและจรรยา (The Pursuit of Happiness, 2009)

1.4.5 HAPPINOMETER หมายถึง เครื่องมือวัดความสุขที่บุคคลสามารถวัดได้ด้วยตนเอง เป็นแนวคิดเสมือนการใช้ปรอทมาวัดความรู้สึกและประสบการณ์ ที่สะท้อนจากมิติคุณภาพชีวิตของตนเอง สามารถใช้วัดความสุขของคนทำงานได้ในองค์กรทุกภาคส่วน รวมทั้งบุคคลทั่วไปและสามารถทราบค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของตนเอง หรือค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของบุคคลเป็นภาพรวมในระดับองค์กรได้ทันทีด้วยโปรแกรมวัดความสุขสำเร็จรูปเอ็กซ์เซล

1.4.5 รูปแบบการคิดเชิงออกแบบ หมายถึง กระบวนการพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการด้านการบริการทรัพยากรบุคคล 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหา การระบุปัญหา การออกแบบ การจัดทำต้นแบบ การทดลองใช้ต้นแบบ และการประเมินผลรูปแบบ

1.4.6 การใช้ประโยชน์ หมายถึง การนำข้อมูลจากจาก LINE Chabot การให้บริการด้านการบริการทรัพยากรบุคคลไปใช้ประโยชน์กับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน การนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหาร ใช้สำหรับจัดทำแผนงานโครงการ การนำเสนอต่อหน่วยงานต่างๆ การนำข้อมูลไปใช้จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ และใช้เป็นฐานข้อมูลในการสืบค้นและหาข้อมูลสำหรับบุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

1.4.7 ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อรูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ครอบคลุมการใช้ประโยชน์ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ได้รูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล

1.5.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

1.5.3 บุคลากรสามารถรับรู้ข้อมูลได้อย่างครอบคลุม

1.5.4 บุคลากรมีความพึงพอใจต่อรูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมนำเสนอประเด็นการทบทวนออกเป็น 6 ประเด็น ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล
3. แนวคิดเกี่ยวกับ Chatbot
4. แนวคิดเกี่ยวกับ การคิดเชิงออกแบบ (design thinking)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

วิสัยทัศน์ : “ประชาชนในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๗ ได้รับการป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระดับมาตรฐานสากล ภายในปี พ.ศ.2580”

พันธกิจ :

- 1) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนางานองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 2) สนับสนุนการพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 3) ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 4) ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 5) สนับสนุนการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพบริเวณชายแดน เพื่อการป้องกันโรคระหว่างประเทศ
- 6) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพ ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ
- 7) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ค่านิยม “MOPH” :

M: Mastery เป็นนายตนเอง หมั่นฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพ ยึดมั่นในความถูกต้อง มีวินัยปฏิบัติตามกฎระเบียบ บนพื้นฐานของการมีสำนึกรับผิดชอบต่อ คุณธรรม และจริยธรรม

O: Originality สร้างสรรค์นวัตกรรม/สิ่งใหม่ที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ

P: People centered ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน เพื่อประโยชน์อันดีแก่ประชาชน โดยใช้หลัก “เข้าใจ เข้าถึง พึ่งได้”

H: Humility มีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ให้อภัย รับฟังความเห็น เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

วัฒนธรรมองค์กร : “มีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำวิชาการ ประสานงานเด่น เน้นการเรียนรู้ เชิดชูองค์กร”

พื้นที่รับผิดชอบ : 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดกาฬสินธุ์ “ร้อยแก่นสารสินธุ์” ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 พื้นที่รับผิดชอบสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ลักษณะโดยรวมบุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น มีอัตรากำลังทั้งสิ้นจำนวน 195 คน จำแนกเป็นข้าราชการ จำนวน 115 คน พนักงานราชการ 13 คน ลูกจ้างประจำ 54 คน และลูกจ้างชั่วคราว 13 คน เมื่อพิจารณาข้าราชการ จำนวน 115 คน จำแนกเป็นประเภทวิชาการ จำนวน 89 คน ประเภททั่วไป จำนวน 26 คน ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 27 คน ระดับชำนาญการ จำนวน 44 คน ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 17 คน ระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 0 คน ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน ระดับชำนาญงาน จำนวน 22 คน ระดับอาวุโส จำนวน 2 คน หน่วยงานมีบุคลากรที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน ปริญญาตรี จำนวน 56 คน ปริญญาโท จำนวน 58 ปริญญาเอก จำนวน 9 คน และที่กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน ระดับปริญญาเอก จำนวน 4 คน แบ่งช่วงอายุของข้าราชการและพนักงานราชการ ตาม Gen พบว่า Gen Y(20 - 37 ปี)จำนวน 40 คน Gen X(38 - 52 ปี) จำนวน 43 คน Gen BB (53 - 71 ปี) จำนวน 45 คน โครงสร้างสำนักงานป้องกันป้องกันควบคุมโรคที่ ๗ จังหวัดขอนแก่น แบ่งสายการบังคับบัญชา มีผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 1 คน มีรองผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จำนวน 2 คน มีผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น จำนวน 9 คน แบ่งเป็นกลุ่ม จำนวน 12 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและสารสนเทศ กลุ่มระบาดวิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง กลุ่มโรคไม่ติดต่อ กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านการควบคุมโรค กลุ่มควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลง แบ่งเป็นศูนย์ จำนวน 2 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 7.1 จังหวัดขอนแก่น

และศูนย์สาธิตบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็นงาน จำนวน 2 งาน ได้แก่ งานกฎหมาย และงานเภสัชกรรม ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๗ จังหวัดขอนแก่น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

2.1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

พะยอม วงศ์สารศรี (2540 : 5) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่ากระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์การดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์การ ทั้งสนใจในการพัฒนา อารังรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุสุขภาพเกษียณอายุหรืออื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

สุนันทา เลานันทน์ (2542) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นกระบวนการการตัดสินใจ และการปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ที่จะส่งผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์เกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ การพัฒนาองค์การตลอดจนการวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า ภารกิจของผู้บริการทุกคนที่มุ่งปฏิบัติในกิจกรรมทั้งปวงที่เกี่ยวกับบุคคลกร เพื่อให้ได้ปัจจัยด้านบุคคลขององค์การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตลอดเวลา ที่จะช่วยส่งผลให้งานสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

มิลโกวิชและโบคริว (Milkovich and Boudreau 1991 : 3) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นขั้นตอนการตัดสินใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างคนทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของคนงานในองค์กร

ฟิชเชอร์ และคณะ (Fisher, Schoenfeldt and other 1993 : 5) เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทางการบริหารทั้งมวล และการปฏิบัติที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติเพื่อองค์กร

มอนดี้, โน และพรีแม็กซ์ (Mondy, Noe & Premeaux 1999 : 4) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

โบวิน และอาร์สวี่ (Bowin & Harvey 2001 : 6) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมในการพัฒนา จูงใจ การปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรให้อยู่ในระดับสูงรวมทั้งการหลอมรวมความต้องการของบุคคลแต่ละคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

กรสรรค เอ็นคักยพงค์ (2556) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการการบริหารบุคคล ที่ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการขององค์กร และเป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริม พัฒนา ให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และสามารถปฏิบัติงานอย่างมีความสุข เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

พัชรกันต์ นิมิตรศติกุล (2558) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ใช้ในการจัดการบุคลากรในองค์กร ตั้งแต่การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดวิธีการในการสรรหาและการคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานกับองค์กร มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ทันกับสภาพแวดล้อมการแข่งขัน การบริหารค่าตอบแทนและการให้สวัสดิการเพื่อ เป็นค่าตอบแทนและจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความมีประสิทธิภาพ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความเชื่อมโยงกันในทุกกระบวนการและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ปิยาพร ห่องแสง (2555) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการบริหารบุคคลในองค์กร ซึ่งช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน รวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

เพ็ญญา จันทรบำรุง (2559) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์กร ด้วยการใช้กลยุทธ์การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เข้าร่วมงานกับองค์กรพัฒนาระดับความรู้ความสามารถ ตลอดจนการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กรในระยะยาวเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถสร้างผลงานที่เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้องค์กรได้อีกด้วย

จากคำจำกัดความของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงขอสรุปความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบริหารจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน โดยมีองค์ประกอบ คือ การวางแผนกำลังคน การสรรหา การพัฒนา การรักษา และดูแลหลังจากการเกษียณอายุราชการ เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพ สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคนเก่ง คนดี มีความสุข

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันอยู่ในบางกระบวนการ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2541) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในองค์การ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ก่อนเข้าร่วมงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สรรหา และจูงใจบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับงานที่ต้องการ ให้เกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมปฏิบัติงานกับองค์การ ซึ่งเรื่องที่มีความสำคัญมากในการสรรหาบุคลากรคือ การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์การต้องการ ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่องค์การต้องการให้เข้ามาร่วมงานได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งหน่วยงานนี้ยังต้องทำหน้าที่ในการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสมที่สุดให้เข้ามาทำงานกับองค์การ เนื่องจากบุคลากรที่มีคุณภาพจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์การก้าวหน้าได้อย่างมั่นคง

2. ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถให้เข้ามาทำงานกับองค์การได้ ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังจำเป็นต้องรักษาบุคลากรให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยคำนึงถึงการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง จัดสรรสวัสดิการและเสริมสร้างสุขอนามัยในการปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วยกำหนดแนวทางการเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการทำงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้บุคลากรทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่

3. ภายหลังก่อร่วมงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาและปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น ภาระงานอีกหน้าที่หนึ่งที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความเอาใจใส่เช่นเดียวกัน คือ การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุ หรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกจากงานก่อนเวลาด้วยความจำเป็นบางประการ ยกเว้นการกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง โดยองค์การจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสามารถดำรงชีวิตหลังจากงานได้อย่างมีความสุขในสังคม เช่น เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และผลตอบแทนในรูปแบบอื่น ที่สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขได้ต่อไป

สมชาย หิรัญกิตติ (2542) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นกิจกรรมที่ช่วยออกแบบหน้าที่การทำงาน โดยการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นการสำรวจความต้องการด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ได้พนักงานที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถ ในจำนวนที่เพียงพอกับความต้องการขององค์การ อีกทั้งเมื่อมีความต้องการใช้ทรัพยากรมนุษย์ก็สามารถจัดหาได้ทันที โดยในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีการออกแบบ (Job design) และมีการวิเคราะห์งาน (Job analysis) ก่อน สำหรับการออกแบบงานนั้น เป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างของงานและการกำหนดกิจกรรมของงานเฉพาะอย่างให้แก่พนักงานแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ส่วนการวิเคราะห์งานนั้น เป็นกระบวนการในการจัดการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอย่างมีระบบ รวมถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสมกับงาน เช่น ทักษะ ความรู้และความสามารถ ที่องค์การต้องการเพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

2. การสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นกิจกรรมที่องค์กรใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมาสมัครในตำแหน่งที่ต้องการ เพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้ ทั้งนี้มีวิธีการสรรหาทั้งการสรรหาจากภายใน (Method used in internal recruitment) และการสรรหาจากภายนอก (Method used in external recruitment)

3. การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรจากจำนวนผู้สมัครงานทั้งหมด เพื่อเฟ้นหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ ที่เหมาะสม ที่สุดกับตำแหน่งงานและองค์กร

4. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) สำหรับการฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้และยกระดับทักษะที่จำเป็นในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ส่วนการพัฒนา (Development) เป็นการจัดหาความรู้โดยทำให้พนักงานมีความรู้ในงานที่ทำ เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะการทำงานส่งผลให้สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้

5. ผลตอบแทนและผลประโยชน์ (Compensation and Benefits) สำหรับผลตอบแทน (compensation) เป็นรางวัลที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้างเงินเดือน โบนัส เป็นต้น ส่วนผลประโยชน์ (Benefits) เป็นรางวัลที่พนักงานจะได้รับเนื่องจากการเป็นสมาชิกขององค์กร เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ เป็นต้น

6. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health) สำหรับความปลอดภัย (Safety) เป็นสภาพร่างกายและจิตใจของพนักงานที่ไม่เจ็บป่วย มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน

7. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and labor relations) สำหรับพนักงานงาน (Employee) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งได้นั้น เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิผลและเกิดประสิทธิภาพ ส่วนแรงงานสัมพันธ์ (Labor relation) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างที่ควรมีความเอื้ออำนวยและเกื้อกูลกัน

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการระหว่างหัวหน้าและพนักงาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แท้จริงของพนักงานโดยเปรียบเทียบผลงานที่แท้จริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และมีกรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงาน (Feedback) ทำให้พนักงานทราบจุดแข็งและจุดอ่อน นำจุดอ่อนไปพัฒนาเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

มอนดี้ และโนวี (Mondy and Noe, 2004) ได้กล่าวไว้ว่า กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management activities) หมายถึง การปฏิบัติและน่านโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก (Human Resource Planning, Recruiting and Selection) องค์กรล้วนต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน สถานที่ทำงาน และระยะเวลา ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ และในการที่จะให้ได้คนที่มีคุณสมบัติดังกล่าวนี้ องค์กรล้วนต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน สถานที่ทำงานและระยะเวลา ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ และในการที่จะให้ได้คนที่มีคุณสมบัติดังกล่าวนี้ ต้องอาศัยการวางแผน การสรรหาและการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการวางแผนทรัพยากรมนุษย์นั้น (Human Resource Planning; HRP) เป็นกระบวนการที่พิจารณาเกี่ยวกับความต้องการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะได้พนักงานตามที่ต้องการทั้งด้านทักษะ ความรู้

ความสามารถ และได้บุคลากรในจำนวนที่เพียงพอต่อความต้องการ สำหรับการสรรหา (Recruiting) เป็นกระบวนการของการชักจูงบุคคลในจำนวนที่เพียงพอและกระตุ้นให้สมัครงานกับองค์กร ส่วนการคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการที่องค์กรได้ใช้วิธีการในการคัดสรรกลุ่มบุคคลที่สมัคร เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งงานและองค์กร โดยความสำเร็จในหน้าที่ 3 ประการนี้มีสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้องค์กรบรรลุความสำเร็จตามพันธกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development; HRD) ประกอบไปด้วย การศึกษา การพัฒนา การฝึกอบรม และการเรียนรู้ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ทำให้ทรัพยากรมนุษย์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้พร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเริ่มต้นตั้งแต่เมื่อบุคคลได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร และพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดอายุการทำงานของเขา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังรวมไปถึงการวางแผนอาชีพ (Career planning) เป็นกระบวนการกำหนดเป้าหมายอาชีพของพนักงาน และกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายอาชีพ ซึ่งอาชีพของพนักงานกับความต้องการขององค์กรไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ดังนั้นองค์กรจึงควรสนับสนุนพนักงานในการวางแผนอาชีพ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังรวมไปถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นพนักงานจะได้รับการประเมินเพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยให้พนักงานมีโอกาสได้ทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อนนำไปสู่การแก้ไขจุดบกพร่อง เพื่อให้พนักงานสามารถยกระดับศักยภาพส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefits) การจัดระบบจ่ายค่าตอบแทนที่ดีจะช่วยให้พนักงานรู้สึกได้รับผลตอบแทนที่พอเพียงและเท่าเทียมกันซึ่งค่าตอบแทนประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Rewards) ซึ่งเป็นเงินที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้างหรือเงินเดือน (wage or salary) และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Rewards) เช่น งานที่ท้าทาย ตลอดจนสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี นอกจากนี้ยังมี การจัดสวัสดิการ (Benefits) ซึ่งเป็นสิ่งที่ให้เพิ่มเติมจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง เช่น วันหยุดพักผ่อน, วันลาป่วย, วันหยุด, ตลอดจนการประกันสุขภาพให้แก่พนักงาน

ขั้นที่ 4 สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) สุขภาพ (Health) หมายถึง การที่พนักงานไม่เจ็บป่วยและมีร่างกายจิตใจที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ส่วนความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การป้องกันพนักงานจากการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากการทำงานการที่พนักงานมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์และทำงานในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้พนักงานสามารถผลิตผลงานที่สร้างผลประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาวได้ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์จึงส่งเสริมสนับสนุนและจัดให้มีโปรแกรมด้านความปลอดภัยและสุขภาพอย่างเพียงพอ โดยปัจจุบันได้มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับเรื่องนี้ ทำให้ทุกองค์กรตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานมากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 5 พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor Relations) เป็นหน้าที่ของหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง รวมถึงบทบาทของสหภาพแรงงานและการต่อรองกับสหภาพแรงงานในแนวทางที่จะให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่ายโดยการร่วมเจรจาต่อรอง (Collective Bargaining) ร่วมกัน

ขั้นที่ 6 การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Research) การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ โดยการศึกษาวิจัยสามารถทำได้ในทุกหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เช่น การศึกษาเกี่ยวกับการสรรหาพนักงาน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อแนะนำเกี่ยวกับประเภทของพนักงานที่เหมาะสมกับองค์การหนึ่งองค์การโดยเฉพาะ หรือการวิจัยเกี่ยวกับความปลอดภัยของการทำงาน ซึ่งอาจบอกถึงสาเหตุของอุบัติเหตุที่มีสัมพันธ์กับงานได้

อิวานเซวิช (Ivancevich, 2007) ได้แบ่งกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. การได้บุคลากรมาร่วมงาน (Acquiring Human Resources) หมายถึง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการสร้างโอกาส และการให้ความเท่าเทียมกันในการจ้างงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งานและการออกแบบงาน การสรรหาและการคัดเลือกทั้งจากภายในและระหว่างประเทศ

2. การให้รางวัลพนักงาน (Rewarding Human Resources) หมายถึง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการบริหารผลงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน รวมถึงสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับ

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Developing Human Resources) หมายถึง กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องการปฐมนิเทศพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานการพัฒนาและวางแผนอาชีพอาชีพให้แก่พนักงาน

4. การดำรงรักษาและปกป้องทรัพยากรมนุษย์ (Maintaining and Protecting Human Resources) หมายถึง หน้าที่ในการรักษาและปกป้องทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรอย่างเต็มใจ เต็มความสามารถ และเป็นระยะเวลายาวนาน ซึ่งเป็นกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง ความปลอดภัย สุขภาพอนามัย และการดูแลระเบียบวินัยพนักงานในองค์การ

दनัย เทียนพุด (2551) กล่าวว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีภารกิจหลัก 4 ด้าน ซึ่งเป็นภารกิจที่ตอบสนององค์การเชิงนโยบายและการกระจายอำนาจการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. การสรรหาบุคลากร (Recruitment) หมายถึง การเสาะแสวงหาเพื่อเลือกสรรให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมกับงานและองค์การ

2. การพัฒนา (Development) หมายถึง การพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทัศนคติ และประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นจนสามารถปฏิบัติงานตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล รวมถึงมีความพร้อมที่จะรับผิดชอบงานในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นด้วยทั้งนี้การพัฒนาพนักงานนอกจากจะยกระดับให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานปัจจุบันแล้ว ยังมุ่งพัฒนาให้พนักงานมีความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพต่อไปอีกด้วย

3. การรักษานักงาน (Development) หมายถึง การทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นำไปสู่การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน โดยพิจารณาว่าพนักงานมีความคาดหวังให้องค์การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไร เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม การให้สวัสดิการที่ดึงดูดใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน เพื่อรักษานักงานให้อยู่กับองค์การในระยะยาวได้

4. การใช้ประโยชน์ (Utilization) หมายถึง การใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดคนให้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และไม่ปล่อยให้คนอยู่ว่างโดยไม่มีการให้ทำ

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถสรุปกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ดังตารางที่ 1

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2541)	สมชาย หิรัญภักดี (2542)	มอนดี และโนว (Mondy and Noe, 2004)	อิวานเชวิช (Ivanovich, 2007)	दनัย เทียนพุด (2551)
การวิเคราะห์และออกแบบงาน	√	√	√	√	√
การวางแผนอัตรากำลัง	√	√	√	√	√
การสรรหา	√	√	√	√	√
การคัดเลือก	√	√	√	√	√
การฝึกอบรมและพัฒนา	√	√	√	√	√
การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์	√	√	√	√	√
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	√	√	√	√	√
สุขภาพและความปลอดภัย	√	√	√	√	√
แรงงานสัมพันธ์	√	√	√	√	√
การวิจัยทรัพยากรมนุษย์	-	-	√	-	-

ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของนักวิชาการ

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ศึกษาพบว่าแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความคล้ายคลึงกันมาก แต่แตกต่างกันในการจัดกลุ่มกระบวนการตามมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่าน ซึ่งในงานพัฒนานวัตกรรมครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกใช้แนวความคิดของ มอนดี และโนว (Mondy and Noe, 2004) เนื่องจากมีการจัดกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ครอบคลุมการวิจัยทรัพยากรมนุษย์ และมีกระบวนการดังนี้ 1)การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือก (Human Resource Planning, Recruiting and Selection) 2)การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development; HRD) 3)การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefits) 4)สุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) สุขภาพ (Health) 5)พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor Relations) 6)การวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Research) ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับ Chatbot

3.1 ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)

ปัญญาประดิษฐ์ หรือ Artificial Intelligence (AI) คือการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ ซึ่งหากผู้ที่ไม่ได้อยู่ในสาขาด้านคอมพิวเตอร์อาจไม่ทราบความหมายที่ชัดเจนของคำนี้ โดย Lohpradit (2016) กล่าวว่า ปัญญาประดิษฐ์เป็นศาสตร์ที่ช่วยทำให้เครื่องจักรกลสามารถที่จะคิดหรือเลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ได้ โดยนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้เช่นเดียวกับที่มนุษย์สามารถทำได้ เป็นศาสตร์ที่

เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูล เนื้อหาแนะนำเสนอองค์ความรู้ มีการประมวลผลข้อมูลสารสนเทศด้วยสัญลักษณ์ และนำเสนอข้อมูล เนื้อหาหรือองค์ความรู้โดยอาศัยหรือไม่ต้องอาศัยกฎเกณฑ์ต่างๆ ก็ได้

Wareprasirt (2009) อธิบายว่า ปัญญาประดิษฐ์เป็นระบบของการทำงานแทนมนุษย์ได้อย่างเสมือนจริงของเครื่องจักรกล แบ่งเป็น 3 ระบบ ได้แก่ 1) ระบบความคิดของจักรกลที่เลียนแบบมนุษย์ โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความคิดของมนุษย์ เช่น มีการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และเรียนรู้ข้อมูลเนื้อหาได้คล้ายกับมนุษย์ 2) ระบบการกระทำของจักรกลที่เลียนแบบมนุษย์ โดยการกระทำที่เกิดจากปัญญาประดิษฐ์จะมีการเลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ทำให้ส่งผลต่อการแสดงออกที่คล้ายคลึงกับมนุษย์มากและ 3) ระบบความคิดและกระทำแบบมีเหตุผล โดยถูกออกแบบและสร้างมาเพื่อคิด คำนวณ และคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างมีเหตุผลพร้อมกับส่งผลให้เกิดการแสดงหรือการกระทำที่สอดคล้องกับการคิด

Kaplan(2016) กล่าวว่า ปัญญาประดิษฐ์คือ เครื่องจักรที่มีฟังก์ชันหรือความสามารถในการทำความเข้าใจและการเรียนรู้ข้อมูลด้วยตนเอง เช่น การรับรู้ การประมวลผล การให้เหตุผล และการแก้ปัญหาจำแนก เป็น 3 ระดับตามความสามารถ ได้แก่ 1) ปัญญาประดิษฐ์ทั่วไป (General AI) มีความสามารถระดับเดียวกับมนุษย์ สามารถทำทุกอย่าง อย่างที่มนุษย์ทำได้และได้ประสิทธิภาพที่ใกล้เคียงกับมนุษย์ 2) ปัญญาประดิษฐ์เชิงแคบ (Narrow AI) มีความสามารถเฉพาะทางดีกว่ามนุษย์เช่น ความสามารถในการช่วยผ่าตัด (AI-assisted Robotic Surgery) และ3) ปัญญาประดิษฐ์แบบเข้ม (Strong AI) มีความสามารถในหลากหลายด้านและเป็นความสามารถที่เหนือมนุษย์

สำนักงานที่ปรึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของสิงคโปร์ ดี.ซี. (Dawes, 2017) อธิบายว่า ปัญญาประดิษฐ์เป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น สามารถทำกิจกรรมหลายอย่างที่มีมนุษย์ไม่เคยคิดว่าจักรกลจะสามารถทำได้ดีกว่ามนุษย์ เช่น การเล่นเกมหมากรุกหรือเกมโกะ ซึ่งเป็นเกมที่ปกติแล้วมนุษย์ต้องใช้ทักษะการวิเคราะห์ที่ซับซ้อนนอกจากนี้ยังสามารถวิเคราะห์ปัจจัยทางธุรกิจซับซ้อน และอื่นๆ ได้อีกมาก นักพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ต่างเชื่อว่ามันจะทำให้ชีวิตของมนุษย์ดีขึ้น แต่นักวิจัยบางส่วนกลับกังวลถึงอนาคตของมนุษย์ เพราะเกรงว่าจักรกลอัจฉริยะนี้จะเข้ามาแทนที่มนุษย์หมด

Burgess (2017) อธิบายถึงปัญญาประดิษฐ์ว่า เป็นการสร้างความฉลาดให้กับคอมพิวเตอร์หรือเครื่องจักรให้คิดทำงานและเรียนรู้ได้เองเพื่อที่จะนำมาใช้ทำงานในด้านต่างๆอย่างสร้างสรรค์แทนมนุษย์

Deshpande and Yadav(2008) ระบุว่า ปัญญาประดิษฐ์ คือความชาญฉลาดที่สร้างขึ้นให้กับสิ่งที่ไม่มีชีวิต หรือโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานและเรียนรู้สิ่งต่างๆอย่างอัจฉริยะ โดยสามารถสั่งการได้ด้วยวิธีเดียวกับที่เราสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง สามารถคิดหรือทำสิ่งที่มนุษย์ทั่วไปทำไม่ได้

McCarthy(as cited in Rattanapoka, 2016) บอกว่า ปัญญาประดิษฐ์เป็นศาสตร์ทางด้านวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ในการสร้างความฉลาดให้กับเครื่องจักรกล โดยเมื่อแยกปัญญาประดิษฐ์หรือ Artificial Intelligence ออกเป็นสองคำแล้วนั้น ต่างมีความหมายในตัวเอง คือ Artificial หมายความว่า สิ่งที่เกิดขึ้นโดยมนุษย์ หรือเป็นสิ่งที่สังเคราะห์ขึ้นและไม่มีชีวิต ส่วนคำว่า Intelligence หมายความว่า การคิดประมวลผลให้ไปสู่ความสำเร็จ หรือความฉลาดที่พบได้ทั้งในคนสัตว์ และเครื่องจักรกลบางประเภท

อย่างไรก็ตามศาสตร์ทางด้านปัญญาประดิษฐ์นั้นไม่มีข้อกำหนดหรือรูปแบบที่ชัดเจนในการกำหนดความฉลาดของเครื่องจักรกล เนื่องจากไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกับความฉลาดของมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ และสามารถเข้าใจกลไกเพียงบางส่วนเท่านั้น นอกจากนี้ ถึงแม้ว่าศาสตร์ทางด้านปัญญาประดิษฐ์จะเกี่ยวข้องกับความฉลาดของเครื่องจักรกล แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เป็นการจำลองความฉลาดของมนุษย์เสมอไป (Kijisirikul, 2006)

จากแนวคิดข้างต้นผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่า ปัญหาประดิษฐ์เป็นเรื่องของเทคโนโลยีอัจฉริยะที่สามารถทำให้เรื่องที่ยากให้เป็นเรื่องง่ายๆ และนำมาใช้กับชีวิตประจำวันของมนุษย์ได้

4. แนวคิดเกี่ยวกับ การคิดเชิงออกแบบ (design thinking)

4.1) นิยามของการคิดเชิงออกแบบ

การคิดเชิงออกแบบ คือหลักการและวิธีการคิดที่เกี่ยวข้องกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดอย่างสร้างสรรค์ และการคิดแก้ปัญหา ด้วยกระบวนการกลุ่ม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การค้นคว้า การค้นพบด้วยตนเอง (ภุชงค์ โจรจน์แสงรัตน์,2559)

Simon (2009) กล่าวว่า การคิดเชิงออกแบบ คือการสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ ที่เกิดจากทักษะ ความชำนาญในการสร้างงาน และความสามารถทางสมองของมนุษย์ และเชื่อว่า สิ่งประดิษฐ์ทุกอย่างที่เกิดขึ้นในโลก ล้วนเกิดจากฝีมือมนุษย์แทบทั้งสิ้น นอกจากนั้น ไชมอน ได้เสนอว่า การออกแบบคือ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ การออกแบบคือการแก้ปัญหาด้วยหลักการทางวิทยาศาสตร์ การหาเหตุผล ผลจากการแก้ปัญหา นั้นจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับผู้เกี่ยวข้องกับปัญหาที่ทุกคนเห็นชอบร่วมกัน เช่น ผู้ออกแบบ ผู้ผลิต และผู้บริโภค และควรเปิดกว้างกับการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

Jones(1992) กล่าวว่า การคิดเชิงออกแบบ นั้นไม่ใช่แค่ผลงานการออกแบบเพียงอย่างเดียว แต่หมายถึง การคิดออกแบบ ไม่ว่าจะ เป็น ระบบ กระบวนการ สิ่งแวดล้อม เครือข่าย หรือสิ่งอื่นๆที่อยู่รอบตัว นอกจากนี้เขายังกล่าวอีกว่า การออกแบบที่แท้จริงแล้วเกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้บริโภค และผู้ใช้ ซึ่งบุคคลเหล่านี้มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของนักออกแบบ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความคิดออกแบบนั้น อยู่ในความคิดของมนุษย์แทบทุกคน นอกจากนี้ เขาเชื่อว่าเมื่อนำศิลปะและวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมกันการสร้างสรรค์จะสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในอนาคตได้อีกมากมาย

Schon (1995) ให้ข้อเสนอว่า การคิดเชิงออกแบบ มีลักษณะเป็นวิทยาศาสตร์เช่นเดียวกับแนวคิดของ Simon เพราะการคิดเชิงออกแบบต้องมีเหตุและผลในการแก้ปัญหา แต่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการทำงานของนักออกแบบในการปฏิบัติ เพราะในขณะที่นักออกแบบกำลังคิดและกำลังสร้างงาน นักออกแบบกำลังเผชิญหน้ากับปัญหา ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าการคิดเชิงออกแบบควรจะศึกษาในช่วงการปฏิบัติงานในสตูดิโอของนักออกแบบ มากกว่าดูผลสำเร็จของงานออกแบบ

Buchanan(1992) เสนอว่า การคิดเชิงออกแบบต้องให้ความสำคัญในการแก้ปัญหา โดยการศึกษาข้อมูลอย่างมากมาย เพื่อที่จะเข้าใจปัญหาอย่างแท้จริง ความเข้าใจปัญหาอย่างแท้จริงนอกจากจะช่วยในการแก้ปัญหาในงานออกแบบได้แล้ว ยังจะส่งผลกระทบต่อการใช้ปัญหาในสังคมได้ นอกจากนี้ Buchanan กล่าวว่า การคิดเชิงออกแบบเป็นแนวคิดที่มีลักษณะที่ประกอบขึ้นมาจากศาสตร์ที่หลากหลาย เชื่อมโยงกันเพื่อแก้ปัญหาในชีวิตมนุษย์ได้แก่ ปัญหาของการสื่อสารการมองเห็น (Symbolic and visual communications or graphic design) ปัญหาเกี่ยวกับงานวัสดุ (Material object or industrial design) ปัญหาทางด้านการให้บริการ (Activities and organizations or services design) ปัญหาด้านระบบสิ่งแวดล้อม ความเป็นอยู่ การเรียนการสอน (Complex systems or environments for living or interaction design)

Lawson (2012) เป็นนักจิตวิทยาและสถาปนิก ได้ให้ความเห็นว่า การคิดเชิงออกแบบ เป็นการแก้ปัญหา แต่ไม่ใช่การแก้ปัญหาที่อิงกับหลักวิทยาศาสตร์เพียงอย่างเดียว การแก้ปัญหาของนักออกแบบเป็นการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ ที่มีจินตนาการทางความงามอยู่ด้วยพร้อมเหตุผล ลอว์สัน พยายามชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างนักคิดแบบวิทยาศาสตร์ กับนักคิดแบบนักออกแบบนั้น แก้ปัญหาต่างกัน นักวิทยาศาสตร์

แก้ปัญหาโดยการสังเคราะห์ แต่อย่างไรก็ตาม ลอว์สัน ให้ความสำคัญกับหลักฐานเชิงประจักษ์ จากการศึกษาการออกแบบด้วยการปฏิบัติ

Cross (2006) มีความคิดเห็นในการคิดเชิงออกแบบไว้ว่า เป็นวิธีการเชื่อมโยงระหว่างปัญหากับการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยอาศัยองค์ความรู้ ประสบการณ์และความสามารถของผู้อื่นที่มีความรู้เฉพาะทางในเรื่องของปัญหานั้นๆ มาเป็นส่วนประกอบสำคัญในการสร้างผลงานออกแบบนอกจากนี้ คอรัส มีความคิดเห็นว่า นักออกแบบมักใช้สัญชาตญาณในการออกแบบสร้างสรรค์ผลงานแต่ผู้ที่ไม่ได้เป็นนักออกแบบก็สามารถออกแบบได้โดยการศึกษารูปร่าง และความรู้ และความเข้าใจของผู้อื่นเข้ามาช่วยในการคิดเชิงออกแบบ

Krippendorff (2006) ได้เสนอว่า การคิดเชิงออกแบบ เกี่ยวข้องกับการเข้าใจความรู้สึกของมนุษย์ โดยออกแบบให้สอดคล้องกับความพึงพอใจกับความรู้สึกของมนุษย์เป็นหลัก ซึ่งเป็นการศึกษาความหมายของสิ่งประดิษฐ์ และได้ให้หลักในการคิดสร้างความหมายที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในสิ่งประดิษฐ์ หลักการนี้เป็นการตีความหมายจากสิ่งประดิษฐ์ของนักออกแบบที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารด้วยความหมาย แนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการใช้ภาษา และระบบภาษาภาพ การตีความหมาย และสัญลักษณ์ทางวัตถุ อย่างไรก็ตามแนวคิดค่อนข้างจะเป็นนามธรรมเพราะเกี่ยวข้องกับความรูสึกทางอารมณ์

Brown (2009) กล่าวว่า การคิดเชิงออกแบบ (design Thinking) เป็นความคิดที่มีรูปแบบเป็นกระบวนการเป็นขั้นตอนในการทำงาน มีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความคิดในการสร้างนวัตกรรมใหม่ นวัตกรรมนั้นจะแสดงออกในลักษณะ สินค้าหรือบริการ หรือแสดงให้เห็นเป็นรูปแบบอื่นๆ เช่น กลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ การคิดเชิงออกแบบ (design Thinking) เหมาะสมกับการนำไปใช้กับผู้ที่ไม่ใช่ช่างออกแบบ หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการออกแบบน้อย ขั้นตอนในการคิดเชิงออกแบบ (design Thinking) จะส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถคิดได้เหมือนช่างออกแบบ แนวคิดของ Brown เน้นไปที่การทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการเรียนรู้จากผู้อื่น การเรียนรู้ด้วยการทำงานกลุ่มจะช่วยให้เกิดการสร้างสรรค์ใหม่ นำไปสู่การสร้างสิ่งใหม่

ผู้ศึกษาขอสรุปเกี่ยวกับการคิดเชิงออกแบบ (design Thinking) คือ เป็นวิธีการคิดแก้ปัญหา เป็นความคิดที่มีรูปแบบเป็นกระบวนการ เป็นขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนผู้ออกแบบจะต้องมีความเข้าใจปัญหาอย่างแท้จริง

4.2) กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design Thinking) แสดงถึงขั้นตอนการทำงานด้วยกระบวนการออกแบบ (design Process) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และมีหลากหลายรูปแบบจากนักคิดหลายกลุ่ม สรุปขั้นตอนที่สำคัญในการใช้ในงานวิจัยได้ดังนี้

(Brown,2009;Buchanan,1992;Cross,2011;IDEO,2014; Jones,1992;Martin,2010)

ขั้นที่ 1 เป็นการเข้าใจปัญหา นิยามปัญหา กำหนดขอบเขตของปัญหา นิยามนี้เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย ผู้บริโภค จุดประสงค์ในการออกแบบ และค้นหาข้อมูลเพื่อสร้างแรงบันดาลใจ เป็นขั้นตอนในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และเป็นการค้นพบปัญหา และการแก้ปัญหาจากแหล่งข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร่วมกันทำงานกลุ่ม การศึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 2 การสร้างความคิด เป็นการค้นหาวิธีการ ค้นหาคำตอบหลากหลายและเลือกคำตอบที่ดีที่สุดก่อนที่จะทำงานในขั้นต่อไป ด้วยการจัดกลุ่ม คัดกรอง และวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนของการคิดสร้างผลงานที่สร้างตัวเลือก ที่เหมาะสมที่สุด ในขั้นนี้มีการตีความข้อมูลที่ได้อาจมาจากแหล่งข้อมูลนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติด้วยการระดมกำลังสมอง

ขั้นที่ 3 การสร้างผลผลิต เป็นการสร้างต้นแบบ เป็นการดำเนินการสร้างผลงานจริงจากการเลือกผลงานที่เหมาะสมที่สุดและแก้ไขจนแก้ปัญหาที่กำหนดไว้ได้ นำออกจำหน่าย หรือนำเสนอสู่สาธารณะในขั้นตอนนี้ อาจจะมีการตรวจสอบย้อนหลังสรุปโครงการ อาจจะมีข้อบ่งชี้ถึงความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม

4.3) ขั้นตอนกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking)

ขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (design Thinking) มีการทำงาน 5 ขั้นตอนประกอบด้วย

1) Empathize เป็นการทำความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะก่อนที่จะเริ่มสร้างสรรค์หรือแก้ไขสิ่งใดจะต้องเข้าใจถึง กลุ่มเป้าหมายอย่างถ่องแท้ก่อน เพราะถือเป็นก้าวแรกที่น่าไปสู่การพัฒนาความสำเร็จ ในทุก ๆ โจทย์ปัญหา

2) Define การสังเคราะห์ข้อมูล การตั้งคำถามปลายเปิดที่ผลักดันให้เกิด ความคิดสร้างสรรค์ ไม่จำกัดกรอบของการแก้ปัญหา ซึ่งภายหลังจากที่เราเรียนรู้และทำความเข้าใจต่อกลุ่มเป้าหมายแล้ว ต้องวิเคราะห์ปัญหา กำหนดให้ชัดเจนว่าจริง ๆ แล้วปัญหาที่เกิดขึ้นคืออะไร เลือกและสรุป แนวทางความเป็นไปได้

3) Ideate การระดมความคิดใหม่ ๆ อย่างไม่มีขีดจำกัด หรือการสร้างความคิด ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น จากกลุ่มคนหลายสาขา อาชีพ เน้นการหาแนวคิดและแนวทางในการ แก้ไขปัญหาให้มากที่สุด หลากหลายที่สุด โดยความคิดและแนวทางต่าง ๆ ที่คิดขึ้นมา นั้นก็เพื่อตอบโจทย์ปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้น Define

4) Prototype การสร้างแบบจำลอง หรือต้นแบบขึ้นมา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถ ทดสอบและตอบคำถามหรือกระตุ้นให้เกิดการวิพากษ์วิจารณ์ ทำให้เราเข้าใจสิ่งที่เราอยากรู้มากยิ่งขึ้น และถ้าสร้างได้เร็วก็ยิ่งเห็น ข้อผิดพลาด และเรียนรู้เกี่ยวกับไอเดียของเราได้เร็วเท่านั้น

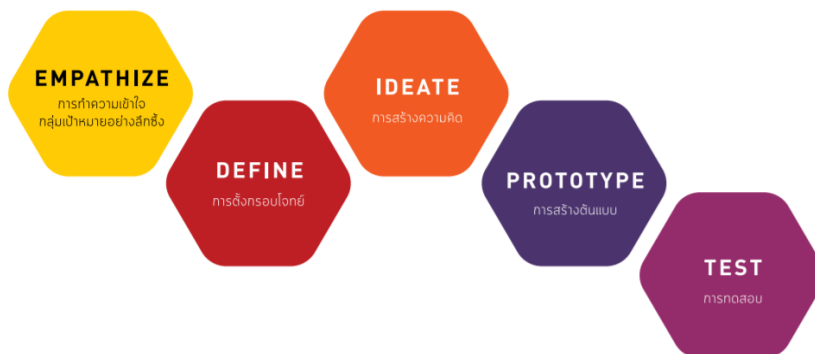
5) Test เป็นการทดสอบแบบจำลอง ที่สร้างขึ้นมากับผู้ใช้ หรือกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสังเกต ประสิทธิภาพการใช้งาน โดยนำผลตอบรับข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดจนคำแนะนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

โดยกระบวนการทั้งหมดนี้ ควรทำซ้ำและ ย้อนกลับไปทบทวนในขั้นตอนก่อนหน้า ตามความเหมาะสมเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า เราตั้งโจทย์ได้ถูกต้อง มีข้อมูลที่เพียงพอ และสร้างวิธีแก้ไขและตอบโจทย์ กลุ่มเป้าหมาย

4.4) การนำแนวคิดเชิงออกแบบไปใช้

การคิดเชิงออกแบบเป็นการคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เน้นการลงมือปฏิบัติและการเรียนรู้จากการทดลอง กระบวนการทำงานวนซ้ำจากการสร้างความเข้าใจมนุษย์ การคิดสร้างสรรค์ และการทดสอบกับผู้ใช้เพื่อเรียนรู้และลดข้อผิดพลาด หลายๆ ครั้ง เอื้อให้สามารถพัฒนาความคิด และทางออกใหม่ที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ และเพิ่มโอกาสความสำเร็จของโครงการ การออกแบบโดยมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เป็นหนึ่งในแนวทางการทำงานออกแบบที่เริ่มต้นโจทย์จากความเข้าใจมนุษย์อย่างลึกซึ้ง มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้ เพื่อปรับพัฒนางานออกแบบตลอดกระบวนการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้ดีที่สุด

เป็นกระบวนการสำหรับพัฒนานวัตกรรม ซึ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญและอาศัยพลังความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เพื่อคิดค้นและสร้างร่วมกัน ผ่านกระบวนการทดสอบ/ทดลองในห้องปฏิบัติการออกแบบ ดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 Design Thinking Process ที่มา <http://dschool.stanford.edu/dgift/>

อัจฉรา จุ้ยเจริญ (2561) ได้กล่าวว่า กระบวนการนี้ยังจำเป็นต้องอาศัยการได้รับ Feedback ระหว่างทาง การทดสอบก่อนการนำมาใช้งานจริง ซึ่งจะช่วยให้ประหยังบประมาณ เพราะมักจะมีการทดสอบกับต้นแบบ หรือแบบจำลอง (Prototype) ที่สร้างขึ้นมาก่อน และที่สำคัญทำให้การบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ออกมาทำยสุดสามารถแก้ปัญหาหรือเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ต่อผู้ใช้อย่างแท้จริง เนื่องจากกระบวนการคิดเชิงออกแบบ เน้นความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ หรือมีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Human-centered Approach) ซึ่งความต้องการของมนุษย์มีความซับซ้อน และในบางกรณีก็เข้าถึงได้ยากและไม่มีแบบแผนที่แน่นอน กระบวนการคิดเชิงออกแบบจึงมักได้รับการกล่าวถึงว่า เป็นหนึ่งในความสามารถของมนุษย์ที่แตกต่างจากปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence)

Design Thinking การคิดแก้ปัญหาที่สามารถนำไปสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ การคิดเชิงออกแบบนั้นต่างจาก “ความคิดสร้างสรรค์” (Creativity Thinking) กล่าวคือ Design Thinking จะคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 อย่างประกอบ ได้แก่ การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ และ “คน” ดังนั้นการคิดเชิงออกแบบจึงมีอีกชื่อหนึ่งคือ “Human centered design” ที่คนเป็นศูนย์กลางการแก้ปัญหา โดยเน้นทำความเข้าใจว่าคนต้องการอะไร แทนวิธีการแบบเดิมที่มักเริ่มต้นจาก “ปัญหา”

กล่าวโดยสรุป กระบวนการหลักๆ ของ Design Thinking ประกอบด้วย 3 กระบวนการ ได้แก่ 1) การเข้าใจปัญหาของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้าในถูกต้อง (Human Centered) 2) กระบวนการคิดและแก้ไขปัญหา (Ideation & Brainstorming) และ 3) การลงมือทำและทดสอบกับกลุ่มเป้าหมาย (Prototype and Implement)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล วุฒิปาภิญโญ (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Chabot โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิจัยเชิงเหตุผล เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ซึ่งใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่เคยใช้บริการสอบถามข้อมูลแจ้งปัญหา ได้รับข้อมูลข่าวสาร โพรโมชัน จากผู้ใช้บริการ Chabot ในประเทศไทย จำนวน 395 คน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษา

ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 15000-30000 บาท ส่วนการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Chabot ที่แตกต่างกันโดยพบว่าช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ 21-30 ปี มากกว่าช่วงอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ 21-30 ปี เช่นกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นหากผู้ให้บริการ Chabot ต้องการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการให้สูงขึ้นควรเน้นไปที่การจัดส่งข้อมูลที่รวดเร็วและ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกนำเสนอมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ รวมทั้งต้องทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ Chabot ให้ได้มากที่สุด

ชฎาธาร เสาวเวียง (2564) การวิจัยเรื่องผลของโปรแกรมแชทบอทเพื่อส่งเสริมการดูแลทันตสุขภาพในผู้ปกครองของเด็กก่อนวัยเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครตรง อำเภอเมือง จังหวัดตรัง เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ (1) เพื่อพัฒนาโปรแกรมแชทบอทเพื่อส่งเสริมการดูแลทันตสุขภาพในผู้ปกครองเด็กก่อนวัยเรียน ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 (2) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความรู้ก่อน และหลังการใช้โปรแกรมแชทบอทเพื่อส่งเสริมการดูแลทันตสุขภาพ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อโปรแกรมแชทบอทเพื่อส่งเสริมการดูแลทันตสุขภาพ ประชากรในการศึกษาคือ ผู้ปกครองของเด็กก่อนวัยเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครตรง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง จำนวน 396 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างและใช้การสุ่มอย่างเป็นระบบ จำนวน 39 คน ผลการศึกษพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติ paired t-test ค่าเฉลี่ยความรู้ก่อนและหลังการเรียนรู้จากโปรแกรมแชทบอทเพื่อส่งเสริมการดูแลทันตสุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < 0.001$) นอกจากนี้พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ปกครองของเด็กก่อนวัยเรียนต่อโปรแกรมแชทบอทเพื่อส่งเสริมการดูแลทันตสุขภาพส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

ชลนที รอดสว่าง (2563) กรมควบคุมโรคเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขในประเทศไทย โดยการปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center ;EOC) กลุ่มภารกิจด้านการสื่อสารความเสี่ยงถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบบัญชาการเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรคได้ให้บริการสายด่วน 1422 แก่ประชาชน เพื่อให้ข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน และประเด็นที่เป็นข้อกังวลจากสาธารณสุขชนในช่วงการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แชทบอทเป็นรูปแบบหนึ่งของปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence ;AI) ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่รับสายด่วน 1422 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้นำเสนอกระบวนการพัฒนาแชทบอทเพื่อใช้ในการสื่อสารและให้ข้อมูลในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ชื่อว่า “COVID-198 ป้องกันได้” โดยพัฒนาแชทบอทตามหลักการของ Design Science Research Methodology และแบ่งการออกแบบและพัฒนาเป็น 2 ระยะ โดยในระยะเริ่มต้นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากแหล่งที่น่าเชื่อถือจะถูกนำมาเรียบเรียงใหม่ในรูปแบบของชุดคำถาม-คำตอบ และนำเข้าสู่ Dialog flow แชทบอท “COVID-198 ป้องกันได้” ถือเป็นแชทบอททางการตัวแรกของหน่วยงานภาครัฐด้านสาธารณสุข ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยให้บริการข้อมูลต่างๆ ผ่าน 7 เมนูหลัก ได้แก่ 1)ติดตามสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2)การป้องกันตนเอง 3)ข้อมูลข่าวปลอม 4)ประเมินตนเอง 5)พิกัดจัดการ (รายชื่อโรงพยาบาลใกล้เคียง 6) ติดต่อสายด่วน 1422 และ 7) แจ้งเบาะแส ปัจจุบันแชทบอท “COVID-198 ป้องกันได้” ยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นทางเลือก

หนึ่งในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ทันต่อสถานการณ์

ผลการศึกษา แชนบอท “COVID-198 ป้องกันได้” เป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารความเสี่ยงของกรมควบคุมโรคเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามภาษาไทย จำนวน 262 คำถาม และภาษาอังกฤษ จำนวน 43 คำถาม ในปัจจุบันมียอดผู้ใช้งานมากกว่า 500,000 ราย และมีจำนวนการใช้งานสูงสุดถึง 10,000 ข้อความต่อวัน แชนบอท “COVID-198 ป้องกันได้” เป็นแชนบอทตัวแรกที่เปิดให้บริการในนามของหน่วยงานภาครัฐ ด้านสาธารณสุขที่พัฒนาขึ้นในช่วงภาวะวิกฤตของสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้สิ่งสำคัญในการพัฒนาแชนบอทให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มขีดความสามารถของแชนบอท คือ รูปแบบการใช้งาน และความหลากหลายของลักษณะของคำถามจากผู้ใช้งาน ดังนั้นการพัฒนาแชนบอท “COVID-198 ป้องกันได้” จึงให้ความสำคัญกับการออกแบบและพัฒนาตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง ผลตอบรับจากการสำรวจประสิทธิภาพการใช้งานแชนบอทเป็นไปในเชิงบวกสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในการใช้งานแชนบอท “COVID-198 ป้องกันได้” โดยผู้ใช้งานมีแนวโน้มใช้งานแชนบอททุกวัน จากผลการสำรวจพบว่า ร้อยละ 64 ของผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าแชนบอทตอบคำถามได้ถูกต้องเหมาะสม ร้อยละ 98 จะใช้แชนบอทต่อไป และร้อยละ 96 จะแนะนำให้ผู้อื่นใช้แชนบอทนี้ นอกจากนี้ผู้ใช้งานบางรายแนะนำให้มีการเพิ่มคำแนะนำด้านสุขภาพจิต หรือเพิ่มช่องทางติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่วยด่วน 1422 ได้โดยตรง ในการประเมินมาตรฐานการทำงานของแชนบอท แบ่งออกเป็น 3 หมวด ประกอบด้วย การประเมินเนื้อหา ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการประเมินด้านอื่นๆ ในอนาคตที่พัฒนาแชนบอทวางแผนจะประเมินมาตรฐานใน 2 หมวดแรก เนื่องจากเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนารแชนบอทในระยะต่อไป

ทิพย์วรรณ พูเพื่อง (2564) พัฒนาแชนบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แชนบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 47 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย แชนบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สร้างด้วยแพลตฟอร์ม Chat fuel และแบบประเมินความพึงพอใจสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาแชนบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้หลักการพัฒนาแบบถูกกำหนดด้วยกฎที่ชัดเจน (Rule-Based approach) สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านเฟซบุ๊กแมสเซนเจอร์ (Facebook messenger) มีบุคลิกลักษณะและการใช้ภาษาคลายกัวยของผู้เรียนทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการทบทวนความรู้ (Online Tutor) ผลจากการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้แชนบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81, S.D=0.05$)

โอปอ กลับสกุล(2563) การพัฒนาระบบถามตอบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)วิเคราะห์และออกแบบระบบถามตอบอัตโนมัติ 2)พัฒนาระบบถามตอบอัตโนมัติ และ 3)ประเมินประสิทธิภาพระบบถามตอบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวการศึกษาต่อ จำนวน 2 คน รวมทั้งหมด จำนวน 5 คน โยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพของระบบ ผลการวิจัย พบว่าระบบถามตอบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์ หลักสูตรสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ดูแลระบบ 2)ส่วนเจ้าหน้าที่ และ3)ส่วนผู้ใช้งาน โดยระบบมีประสิทธิภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.26, S.D=0.61$) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1)ด้านการออกแบบระบบมี

ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43, S.D=0.59$) 2) ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันของระบบ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29, S.D=0.52$) 3) ด้านตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.00, S.D=0.65$) และ 4) ด้านความปลอดภัยของระบบ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30, S.D=0.65$)

จักพันธ์ สาตมณี (2564) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก 2) ศึกษาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก 3) ศึกษาประสิทธิผลและการยอมรับระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวและเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมออนไลน์ที่เป็นกลุ่มเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชัน LINE Chatbot ในจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วยระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบโต้ตอบและระบบแสดงผล ประสิทธิภาพของระบบจากผู้เชี่ยวชาญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิผลและการยอมรับ ต่อระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมาก

สายัณห์ ลอเอี่ยม (2554) การศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นบุคลากรอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยบูรพา จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่สอดคล้องกับงานในหน้าที่หลักส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิผล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา จากแนวคิดของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพาทั้ง 3 วิทยาเขต และแนวคิดที่สำคัญในประเทศและต่างประเทศ โดยทำการวิจัย 7 ขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์เอกสาร 2) การวิเคราะห์หารูปแบบการพัฒนาบุคลากร โดยใช้แบบสอบถาม 3) สร้างรูปแบบจำลอง 4) การพัฒนาให้เหมาะสมโดยผ่านผู้เชี่ยวชาญ 5) การตรวจสอบยืนยันรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 6) การสัมมนากลุ่มย่อยและ 7) การประเมินรูปแบบ ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา มีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ 1) โครงการและกิจกรรมจะต้องประกอบด้วย ปรัชญา ความมุ่งหมาย เนื้อหา และกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร 2) ด้านการพัฒนาหน่วยงานและระบบสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรจะต้องประกอบด้วย นโยบาย หน่วยงาน แหล่งข้อมูล ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การบริหาร ระบบเสริมกำลังใจ การพิจารณาความดีความชอบ อาคารสถานที่และการบริการ 3) ด้านการดำเนินงานของหน่วยงานจะต้องประกอบด้วย การบริหารแนวทางในการดำเนินงาน ภารกิจหลัก และคณะกรรมการบริหาร ผลการพัฒนารูปแบบไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการ และบุคลากรได้ประเมินรูปแบบหลังการทดลองใช้ปรากฏผลดังนี้ 1. โครงการและกิจกรรม บุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. การพัฒนาหน่วยงานและระบบสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรกลุ่มงานวิชาการ บุคลากรมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3. การดำเนินงานของหน่วยงานพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการ บุคลากรมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสรุปผลการวิจัยรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพาถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง และจำเป็นอย่างยิ่งในด้านการพัฒนานวัตกรรมทางด้านการบริการและพัฒนาบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา ยิ่งในสถานะปัจจุบันทุกที่มหาวิทยาลัยทุกแห่งต่างปรับตัว

ตามการเปลี่ยนแปลงของกระแสเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะยิ่งการเตรียมตัวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนกับผู้รับบริการ ผู้บริหาร ควรนำความต้องการของบุคลากร โดยพิจารณาร่วมกับเป้าหมายผู้บริหารได้กำหนดไว้ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่สนองความต้องการทั้งสองฝ่าย รูปแบบที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเป็นรูปแบบที่เป็นภาพรวมของทั้งมหาวิทยาลัยบูรพาไม่ได้แยกตามวิทยาเขต ดังนั้นการนำผลการวิจัยไปใช้ควรวิเคราะห์นำส่วนที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการต่อ จะช่วยให้ได้ประโยชน์ที่แท้จริง ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเป็นระยะๆ เนื่องจากสังคมมีความเปลี่ยนแปลง การพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับความต้องการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวตลอดเวลา ผลการวิจัยครั้งนี้ เป็นความคิดเห็นที่มีรายละเอียดหลายประการ ผู้นำไปปฏิบัติอาจเลือกดำเนินการตามที่เห็นควร และอาจแบ่งดำเนินการไปที่ละประเด็นแล้วแต่ความเหมาะสม และเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มหาวิทยาลัยบูรพา ควรดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพาพร้อมกันทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งทางวิชาการเพื่อรองรับการเข้าสู่มหาวิทยาลัยวิจัยอันเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติต่อไป

พิชชาพร คำท่า และประศาสตร์ บุญสนอง (2564) แชนบอทสำหรับการบริการข้อมูลด้านสุขภาพ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบขั้นตอนวิธีการนำข้อมูลสังคมออนไลน์ (แชนบอท) มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริการข้อมูลด้านสุขภาพของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อออกแบบสำหรับพัฒนาแชนบอทเพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความสะดวกในการสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรและการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ รวมไปถึงการแนะนำการปฏิบัติตนเองเบื้องต้นทั้งนี้ยังมีการลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่และสามารถแสดงบัตรผู้ป่วยออนไลน์ได้อีกด้วยผลจากการประเมินความพึงพอใจหลังจากผู้ใช้ได้ทดลองใช้แชนบอทสำหรับการบริการข้อมูลด้านสุขภาพแล้วพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของการใช้งานแชนบอทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.57)

ร้อยตำรวจโทเกียรติพันธ์ศักดิ์ บิลอับดุลลาห์ (2564) การประยุกต์ใช้ Chatbot สนับสนุนงานสอบสวนกรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรเบตง เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบ Chatbot เพื่อสนับสนุนการให้ข้อมูลบริการประชาชนเกี่ยวกับข้อกฎหมายประชาชนของสถานีตำรวจ เพื่อประเมินประสิทธิภาพกระบวนการโดยใช้แนวทางจัดการแบบสืบและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ Chatbot จากปัญหาที่พบในปัจจุบันประชาชนเข้ามาร้องเรียนสอบถามปัญหาข้อกฎหมายผ่านเพจ Facebook ของสถานีตำรวจซึ่งพบว่ามีความล่าช้าในการตอบคำถามเนื่องจากอัตรากำลังคนที่ไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่พนักงานทำให้ไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ตลอด 24 ชั่วโมงในทุกวันและเจ้าหน้าที่พนักงานทุกคนไม่มีความรู้ข้อกฎหมายประชาชนในเรื่องทำให้เสียเวลาในการสอบถามผู้รู้และค้นหาข้อมูลส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในการให้บริการในแต่ละกรณีค่อนข้างมากผู้วิจัยจึงได้พัฒนาระบบแชนบอทแพลตฟอร์ม Facebook Messenger รวมถึงนำแนวทางการจัดการแบบสืบมาช่วยในการออกแบบพัฒนาระบบการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกระบวนการใหม่ทำให้สามารถลดระยะเวลาของขั้นตอนที่สูญเปล่าได้ถึง 1507.98 นาที คิดเป็นร้อยละ 99.80 มีประสิทธิภาพคิดเป็นร้อยละ 99.33 เพิ่มขึ้นร้อยละ 98.94 และจากการศึกษากลุ่มผู้ใช้งานภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากโดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 1.09 และยังพบว่าเรื่องระบบสามารถโต้ตอบได้รวดเร็วมีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.19 จากการศึกษาสามารถกล่าวได้ว่าแชนบอทที่พัฒนาขึ้นเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้งานพึงพอใจมีความน่าสนใจต่อการใช้งานสามารถตอบคำถามให้ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและนอกจากนี้ระบบแชนบอทยังสามารถพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความหลากหลายตามความต้องการของผู้พัฒนาได้

จิรันดร บัวหวัดใช้ (2560) แนวทางการพัฒนาต้นแบบแชทบอทสำหรับให้คำแนะนำระบบขอทุนอุดหนุนการวิจัย งบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาต้นแบบแชทบอทสำหรับให้คำแนะนำระบบขอทุนอุดหนุนการวิจัยงบประมาณแผ่นดิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้แก้ปัญหาจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จำกัด แต่ต้องให้บริการคำแนะนำกับผู้ขอทุนวิจัยจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ในการพัฒนาต้นแบบแชทบอทนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอนคือ 1) ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) ออกแบบและพัฒนาต้นแบบแชทบอท 3) ทดสอบต้นแบบแชทบอท โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และ 4) สรุปผลการทดลองและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้พัฒนาต้นแบบแชทบอทด้วย Line API ร่วมกับภาษา PHP โดยประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของ HEROKU ที่ให้ใช้งานได้ฟรี ซึ่งต้นแบบแชทบอทที่พัฒนาขึ้นนี้ ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและนำไปใช้งานได้จริง ผู้วิจัยจึงมีความมั่นใจว่าหากนำแชทบอทที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้งานจริง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

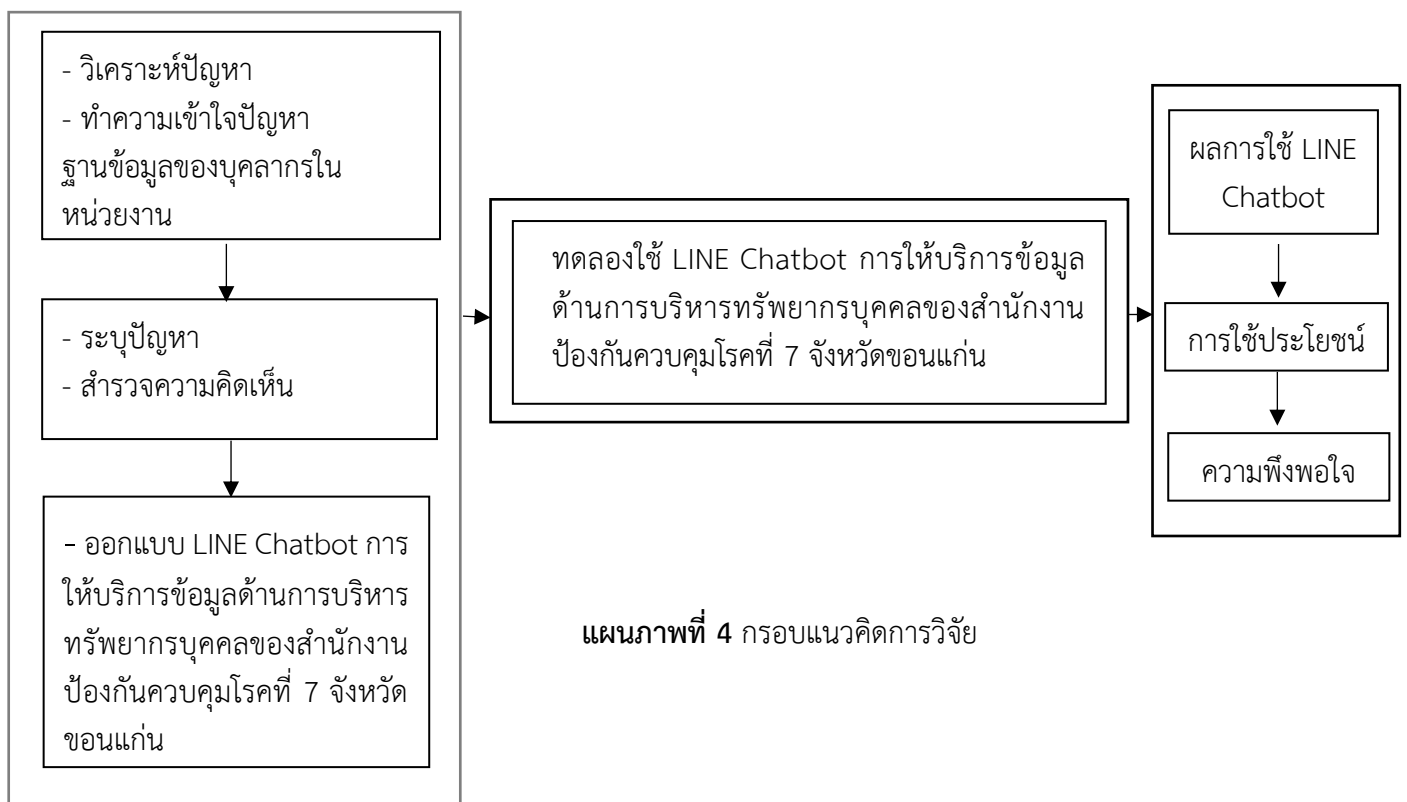
สรุปการศึกษานี้แนวทางการพัฒนาต้นแบบแชทบอทสำหรับให้คำแนะนำระบบขอทุนอุดหนุนการวิจัย งบประมาณแผ่นดินมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อแก้ปัญหาจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จำกัด แต่ต้องให้บริการคำแนะนำกับผู้ขอทุนวิจัยจำนวนมากในเวลาเดียวกัน โดยผู้วิจัยได้นำต้นแบบแชทบอทไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ทดสอบระบบปฏิบัติการ Android และระบบปฏิบัติการ IOS สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี จากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุง และพัฒนาแชทบอทต่อไปจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงมีความมั่นใจว่าหากนำต้นแบบแชทบอทที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้งานจริง จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

อนุชา มะลาลัย,กนกพร พินิจลึก(2563) การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลการคิดเชิงออกแบบ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์สภาพการดำเนินงานในการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อออกแบบนวัตกรรมตามรูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อทดลองใช้นวัตกรรมตามรูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น และ 4) เพื่อประเมินผลนวัตกรรมตามรูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบวาระูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ยังพบปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้รับผิดชอบแผนโรคหลัก และการสืบค้นข้อมูลผ่านฐานข้อมูลสื่อคลัง คณะผู้ดำเนินการวิจัยจึงได้พัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ เป็นสามรูปแบบ ได้แก่รูปแบบการให้บริการ รูปแบบการสื่อสารระหว่างผู้รับผิดชอบแผนโรคหลักที่มีสื่อในความรับผิดชอบ และพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูลคลังสื่อที่สามารถสืบค้นข้อมูลคลังสื่อที่มีเมื่อได้ต้นแบบแล้วผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมคือ ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการในกรณีฉุกเฉินที่จำเป็นต้องจัดเตรียมสื่อออกเหนือจากเวลาที่ให้บริการ หลังจากนั้นได้ทดลองรูปแบบการให้บริการใหม่ และทดลองใหญ่บุคลากรเข้าใช้โปรแกรมฐานข้อมูลคลังสื่อ แล้วประเมินระดับความพึงพอใจ โดยพบว่าส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอยู่ในระดับ มากที่สุด และพบว่ามี การเปิดสื่อเพื่อสนับสนุนเครือข่ายและกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ 61.73 ของปริมาณสื่อสะสมระหว่างปี

ธีรวัฒน์ วลัยเสถียร(2563) การพัฒนาฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ที่ใช้จัดเก็บข้อมูล

สัตว์อย่างเป็นระบบ วิเคราะห์ ประมวลผล และเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อช่วยในการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าทั้งในการเฝ้าระวัง ติดตามสัตว์เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ ติดตามการฉีดวัคซีน ประเมินสถานการณ์ และวางแผนป้องกันควบคุมโรคในสัตว์ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ ดำเนินงานโดยใช้หลักกระบวนการคิดเชิงระบบ (Design Thinking) กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิเคราะห์สภาพปัญหา คือ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ปศุสัตว์อำเภอพล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองพล โรงพยาบาลพล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล และผู้รับผิดชอบงานโรคพิษสุนัขบ้าขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลองใช้ฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบงานโรคพิษสุนัขบ้าที่ใช้ฐานข้อมูลสัตว์ฯ 7 คน (จากองค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบเก็บประเด็นสนทนากลุ่ม PHP MySQL และแบบประเมินการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อฐานข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าบนเว็บไซต์ ใช้ประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ติดตามการฉีดวัคซีน ติดตามสัตว์เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ ประเมินสถานการณ์เพื่อการวางแผนการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า รวมถึงการควบคุมจำนวนสัตว์เลี้ยงในพื้นที่ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์สัตว์ในพื้นที่แก่เจ้าหน้าที่ เป็นช่องทางสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลการเฝ้าระวังโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์กับหน่วยงานเครือข่าย และประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลสัตว์ไปสู่การเฝ้าระวังโรคในคน โดยความพึงพอใจภาพรวมต่อฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 57.14

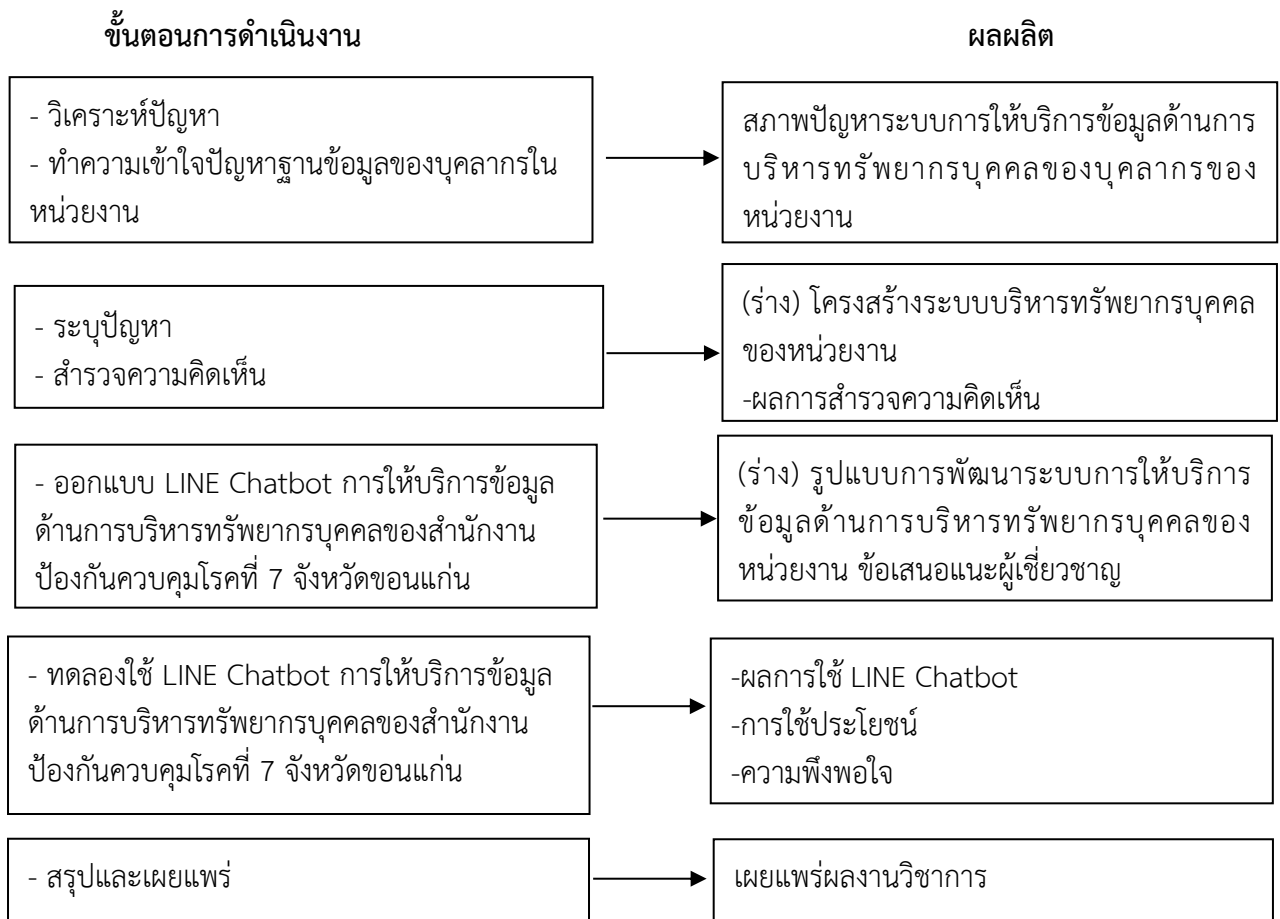
6. กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาระบบ LINE Chobot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล 2) เพื่อพัฒนารูปแบบ LINE Chobot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของ นวัตกรรม LINE Chobot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล โดยเป็นการพัฒนางานประจำ จากงานวิจัย (Routine to Research) มีขั้นตอนดังนี้ แผนภาพที่ 5



ภาพที่5 ขั้นตอนการพัฒนาระบบ LINE Chobot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ

3.1 รูปแบบการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R & D) โดยการพัฒนา นวัตกรรมระบบการให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

3.2 ประชากรศึกษาและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรศึกษา

1) บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สภาพปัญหา และประเด็นความต้องการรับรู้ข้อมูลด้าน ทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงาน ทุกตำแหน่ง

2) กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลองใช้ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการ ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ บุคลากรของหน่วยงาน ทุกตำแหน่ง

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนการพัฒนาระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.3.1 วิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงาน เพื่อให้ได้สภาพปัญหาฐานข้อมูลบุคลากรและ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน

3.3.2 ระบุปัญหาและสำรวจความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปัญหาการจัดการข้อมูลการพัฒนาระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

3.3.3 (ร่าง) ออกแบบระบบ LINE Chabot โดยกำหนดรูปแบบการนำเสนอข้อมูลบริการ ต่างๆ เพื่อการพัฒนาระบบและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ

3.3.4 (ร่าง) ระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ เสนอผู้เชี่ยวชาญ

3.3.5 ดำเนินการแก้ไข (ร่าง) ระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการ ทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ ตาม ข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญ

3.3.6 ทดลองใช้ระบบระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากร บุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ

3.3.7 ติดตามและประเมินผลระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการ ทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ

3.3.8 ประเมินนวัตกรรมระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากร บุคคล ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ

3.3.9 จัดทำรูปเล่มและเผยแพร่ผลงานนวัตกรรมระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูล ด้านการบริการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 2 แบบ ได้แก่

1) แบบสำรวจประเด็นความต้องการรับรู้ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน เพื่อทำการวิเคราะห์สภาพปัญหากระบวนการให้บริการ มีเนื้อหา ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ 1) สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน 2) ข้อมูลความต้องการรับรู้ของบุคลากร 3) ข้อมูลที่ต้องการรับรู้เพิ่มเติม และ 4) ข้อเสนอแนะ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ทุกตำแหน่ง เกณฑ์การพิจารณาสภาพความจริงของการปฏิบัติงาน โดยแต่ละรายการประเมินเป็นมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ พิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

- 1 หมายถึง ความต้องการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความต้องการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ความต้องการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ความต้องการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ความต้องการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด

2) แบบสอบถามแนวแบบสอบถามการประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรมต้นแบบ” ของกองนวัตกรรม มีส่วนประกอบดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้ประโยชน์ระบบ LINE Chabot

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล โดยความพึงพอใจและไม่พึงพอใจประเมินด้วยชนิดมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 0 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.4.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยวิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ประเมินความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ (content expert) จำนวน 3 คน โดยทุกข้อคำถามค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป

2) ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Pilot Study) กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอดคล้องภายใน โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) เครื่องมือมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 จัดทำหนังสือเวียนแจ้งจำนวน 12 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและสารสนเทศ กลุ่มระบอดิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง กลุ่มโรคไม่ติดต่อ กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านการควบคุมโรค กลุ่มควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลง แบ่งเป็นศูนย์ จำนวน 2 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์ควบคุมโรคติดต่อ นำโดยแมลงที่ 7.1 จังหวัดขอนแก่น และศูนย์สาธิตบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็นงาน จำนวน 2 งาน ได้แก่ งานกฎหมาย และงานเภสัชกรรม เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

3.5.2 ประชาสัมพันธ์ ในเวทีประชุม กวป.ของหน่วยงาน ไลน์กลุ่มข่าวสารราชการ ไลน์กลุ่มตลาดนัดออนไลน์ และอื่นๆ

3.5.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผ่าน Google ฟอรม

3.5.4 ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล

3.5.5 นำเข้าข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ ต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

วิเคราะห์และอธิบายข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การพัฒนาารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 2) เพื่อพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้พัฒนานำเสนอดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

4.1.1 ความต้องการรับรู้ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า มีบุคลากรตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 คน ร้อยละ 68.91 (133/193) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.39 อายุ Gen B (53 – 71 ปี) ร้อยละ 39.85 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 50.38 เป็นประเภทลูกจ้างประจำ ร้อยละ 30.08 สถานการณ์ดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ร้อยละ 75.94 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 30.08 และปฏิบัติงานที่กลุ่มบริหารทั่วไป ร้อยละ 22.56 การรับรู้ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($=3.93$, S.D = 0.68) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับการรับรู้ ดังนี้ 1. บุคลากรมีความต้องการรับรู้ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลมากที่สุดคือ ประเด็น สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการลา การรักษาพยาบาล การศึกษา เครื่องราช บำเหน็จ บำนาญ ($=4.10$, S.D = 0.89) รองลงมาคือ ประเด็น วินัยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ($=4.07$, S.D = 0.82) ระเบียบและตารางเวลาการมาปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ชั่วโมง ชั่วโมง ($=4.05$, S.D = 0.81) สิทธิประโยชน์ตอบแทนของข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ($=3.98$, S.D = 0.92) แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ($=3.96$, S.D = 0.90) ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรม โครงสร้าง ของหน่วยงาน ($=3.92$, S.D = 0.78) สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับค่าที่พัก ค่าเบี้ยเลี้ยง ($=3.90$, S.D = 0.96) เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของบุคลากรในหน่วยงาน(Career Path) ($=3.90$, S.D = 0.96) แนวทางและข้อมูลการตรวจสุขภาพประจำปี ($=3.89$, S.D = 0.88) แผนการพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ(Career Development) ($=3.85$, S.D = 0.94) ข้อมูลเกี่ยวกับอัตรากำลัง ตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง การศึกษา ของหน่วยงาน ($=3.79$, S.D = 0.86) ระเบียบและตารางการแต่งกายการมาปฏิบัติราชการของบุคลากรในหน่วยงาน ($=3.76$, S.D = 0.90) ตามลำดับ ส่วนช่องทางการรับรู้ พบว่า บุคลากรต้องการรับรู้ข้อมูลข้อมูลผ่านช่องทาง แอป LINE ร้อยละ 98.50 (131/133) รองลงมา คือ ช่องทาง แอป Facebook ร้อยละ 20.30 (27/133) ผ่านช่องทางหนังสือราชการ ร้อยละ 9.02 (12/133) ผ่านช่องทางแอป Instagram ร้อยละ 5.26 (7/133) และผ่านช่องทาง Email ร้อยละ .75 (1/133) ตามลำดับ

4.1.2 วิเคราะห์สภาพปัญหาในการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จากการประชุมการพัฒนาศักยภาพนักวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2565 ในวันที่ 8-9 ธันวาคม 2565 และประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนนวัตกรรมและงานนำไปใช้ประโยชน์ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ในวันที่ 29 เมษายน 2565 ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นปัญหา รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาในการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

สภาพปัญหา	สรุปประเด็นปัญหา
1. การสื่อสารข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารข้อมูลไม่ตรงกัน - แหล่งข้อมูลมาจากหลายแหล่ง - ทำให้การสื่อสารข้อมูลไม่เที่ยงตรง 2. การพัฒนานวัตกรรมใหม่ <ul style="list-style-type: none"> - Instagram - Facebook - line - twitter 3. ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลบุคลากร - กฎหมาย ระเบียบ แนวทาง - โครงสร้าง 4. ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> - งานการเจ้าหน้าที่ กับ งานพัฒนาบุคลากร - การบูรณาการแชร์ข้อมูลร่วมกัน 5. การรับรู้ข้อมูลของบุคลากร <ul style="list-style-type: none"> - ขาดการประเมินการรับรู้ ความพึงพอใจ - ขาดการถ่ายทอดข้อมูล 6. การปรับโครงสร้าง <ul style="list-style-type: none"> - โครงสร้างไม่นิ่ง 	ระบบการจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลไม่มีประสิทธิภาพ

4.2 ผลจากการสำรวจการรับรู้ และระบุปัญหา

4.2.1 การสังเคราะห์เพื่อระบุปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากการการสังเคราะห์เพื่อระบุปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การวางแผนในการพัฒนา LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และผลผลิต โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประเด็นการระดมความคิดเห็นในการพัฒนา LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

องค์ประกอบ	ประเด็น	ผู้เกี่ยวข้อง
1. ปัจจัยนำเข้า	1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน 2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ	- งานการเจ้าหน้าที่ - งานพัฒนาบุคลากร

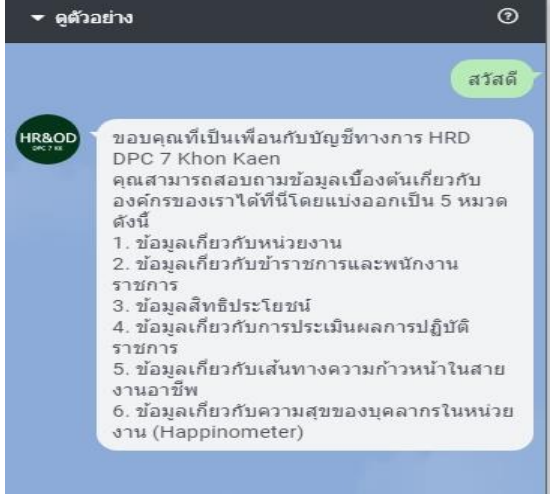
องค์ประกอบ	ประเด็น	ผู้เกี่ยวข้อง
	3. ข้อมูลสิทธิประโยชน์ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 5. ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 6. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer)	- งานพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม
2. กระบวนการ	1. การวางแผน (Planning) 1.1 วิเคราะห์รูปแบบของ LINE Chabot การให้บริการ ข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 1.2 ประสานความร่วมมือผู้เขียน LINE Chabot 1.3 ดำเนินการเขียน LINE Chabot 1.4 ทดลองใช้ LINE Chabot 1.5 ติดตามและประเมินผล 2. ลงมือปฏิบัติ (Do) 2.1 ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ 3. ติดตามตรวจสอบ (Check) 3.1 ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน 2.3 ประเมินผลการทดลองใช้ 2.4 วางแผนการปรับปรุง 4. สะท้อนผล (Act) 4.1 สรุปผลการทดลองใช้ 4.2 แจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินงาน	- งานการเจ้าหน้าที่ - งานพัฒนาบุคลากร - งานพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม
3. ผลผลิต	1. พัฒนา LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 2. การใช้ประโยชน์ของผู้ใช้ต่อ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 3. ความพึงพอใจประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของผู้ใช้ต่อ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น	- งานการเจ้าหน้าที่ - งานพัฒนาบุคลากร - งานพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม - บุคลากรสำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

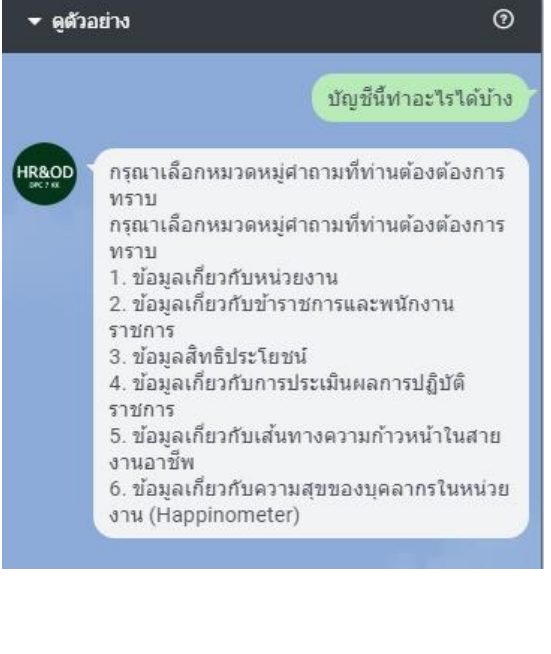
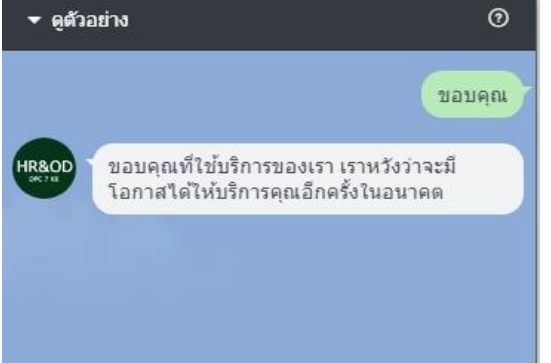
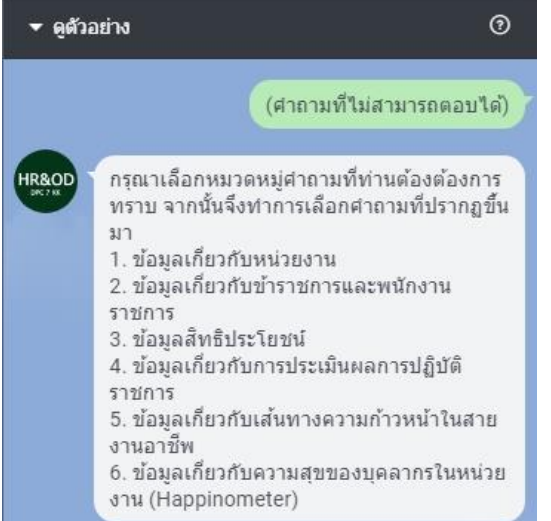
4.3 โครงสร้าง LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

4.3.1 โครงสร้าง LINE Chabot ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร พื้นที่รับผิดชอบ โครงสร้างหน่วยงาน อัตรากำลัง ประเภทตำแหน่ง จำนวนตำแหน่ง การศึกษา อัตราลักษณะ
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ ได้แก่ ประเภทข้าราชการและพนักงานราชการ การมาปฏิบัติราชการ การแต่งกาย
- 3) ข้อมูลสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ค่าตอบแทน การลา เครื่องราช บำเหน็จ บำนาญ เบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก วินัยและการรักษาวินัย
- 4) ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้แก่ กระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการ แบบฟอร์มต่างๆ
- 5) ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ได้แก่ ตำแหน่ง แพทย์ นักวิชาการ สาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ นักทรัพยากรบุคคล นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เส้นทางการศึกษา (Training Road Map) ของบุคลากร สคร.7 ขอนแก่น
- 6) ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) ประกอบด้วย ผลการประเมิน Happinometer และสรุปรายงานผล

4.3.2 ชุดคำตอบพื้นฐาน ข้อความตอบกลับ AI ในLINE Chabot เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการพูดคุย ตอบโต้ทั่วไประหว่างแอดมินกับผู้สอบถาม โดย แอดมิน AI จะเข้าใจคำถาม 6 ประเภท ดังตารางที่ 4

คำถามทั่วไป	ข้อความตอบกลับ AI	ตัวอย่าง
1. ทักทาย	<p>ขอบคุณที่เป็นเพื่อนกับบัญชีทางการ HRD DPC 7 Khon Kaen คุณสามารถสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรของเราได้ที่นี้โดยแบ่งออกเป็น 6 หมวดดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน 2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ 3. ข้อมูลสิทธิประโยชน์ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 5. ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 	 <p>The screenshot shows a chatbot interface with a blue header and a white message bubble. The message bubble contains the text: 'ขอบคุณที่เป็นเพื่อนกับบัญชีทางการ HRD DPC 7 Khon Kaen คุณสามารถสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับองค์กรของเราได้ที่นี้โดยแบ่งออกเป็น 5 หมวดดังนี้' followed by a numbered list of 6 categories: 1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน, 2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ, 3. ข้อมูลสิทธิประโยชน์, 4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ, 5. ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ, 6. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer). The chatbot's name 'HR&OD' is visible in a green bubble on the left.</p>

คำถามทั่วไป	ข้อความตอบกลับ AI	ตัวอย่าง
	6. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer)	
2. วิธีใช้	<p>กรุณาเลือกหมวดหมู่คำถามที่ท่านต้องการทราบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน 2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ 3. ข้อมูลสิทธิประโยชน์ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 5. ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 6. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) 	 <p>ตัวอย่าง</p> <p>ปัญหานี้ทำอะไรได้บ้าง</p> <p>HR&OD DRC 7 88</p> <p>กรุณาเลือกหมวดหมู่คำถามที่ท่านต้องการทราบ</p> <p>กรุณาเลือกหมวดหมู่คำถามที่ท่านต้องการทราบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน 2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ 3. ข้อมูลสิทธิประโยชน์ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 5. ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 6. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer)
3. ขอบคุณ	ขอบคุณที่ใช้บริการของเรา เราหวังว่าจะมีโอกาสได้ให้บริการคุณอีกครั้งในอนาคต	 <p>ตัวอย่าง</p> <p>ขอบคุณ</p> <p>HR&OD DRC 7 88</p> <p>ขอบคุณที่ใช้บริการของเรา เราหวังว่าจะมีโอกาสได้ให้บริการคุณอีกครั้งในอนาคต</p>
4. ไม่สามารถตอบได้	<p>กรุณาเลือกหมวดหมู่คำถามที่ท่านต้องการทราบ จากนั้นจึงทำการเลือกคำถามที่ปรากฏขึ้นมา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน 2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ 3. ข้อมูลสิทธิประโยชน์ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 	 <p>ตัวอย่าง</p> <p>(คำถามที่ไม่สามารถตอบได้)</p> <p>HR&OD DRC 7 88</p> <p>กรุณาเลือกหมวดหมู่คำถามที่ท่านต้องการทราบ จากนั้นจึงทำการเลือกคำถามที่ปรากฏขึ้นมา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน 2. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ 3. ข้อมูลสิทธิประโยชน์ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ 5. ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ 6. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer)

คำถามทั่วไป	ข้อความตอบกลับ AI	ตัวอย่าง
	<p>5. ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ</p> <p>6. ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer)</p>	
5. ร้องเรียน	ขอบคุณสำหรับความคิดเห็นค่ะ เราจะนำความเห็นของท่านไปปรับปรุงสินค้าและบริการต่อไป	
6. ติดต่อสอบถาม	<p>สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น</p> <p>ที่อยู่ : 181/37 ซอยราชประชา ถนนศรีจันทร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000</p> <p>โทรศัพท์ 043222818-9</p> <p>แฟกซ์ 043226164</p>	
7. คำถามยาวเกินไป	ฉันไม่สามารถเข้าใจคำถามได้ กรุณาถามด้วยคำถามที่สั้นลงได้ไหมคะ	

ตารางที่ 4 อธิบายชุดคำตอบพื้นฐาน ข้อความตอบกลับ AI ในLINE Chabot

4.4. ผลจากการทดลองใช้รูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ผลจากการทดลองใช้รูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปได้ดังนี้

4.4.1 ด้านการวางแผน (Planning)

มีการร่วมวางแผนการพัฒนา LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น จำนวน 7 กิจกรรม ได้แก่ 1) สืบหาการรับรู้ข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน 2) วิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน 3) จัดทำร่างรูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 4) เสนอความคิดเห็นต่อร่างรูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 5) พิจารณาปรับร่างรูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 6) ทดลองใช้ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ให้กับบุคลากรของหน่วยงาน 7) ปรับปรุง LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรของหน่วยงาน

4.4.2 ด้านลงมือปฏิบัติ (Do)

สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่วางไว้ โดยพัฒนา LINE Chabot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น รายละเอียดดังนี้

1) การเริ่มต้นใช้งานและหน้าต่างของโปรแกรม

LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น เป็นรูปแบบออนไลน์ สามารถ @ line : HRD DPC7 Khon kaen : <https://page.line.me/?accountId=901csidi> เพิ่มเพื่อนเข้าสู่ระบบ ประกอบด้วย 6 องค์กรประกอบ ได้แก่ 1) ข้อมูลหน่วยงาน 2) ข้าราชการและพนักงานราชการ 3) สิทธิประโยชน์ 4) Career 5) ระบบประเมินผล 6) Happinometer ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 หน้าต่าง LINE Chabot

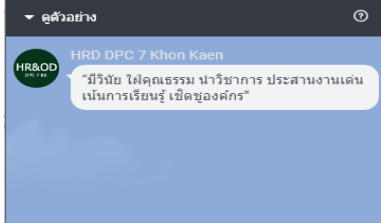
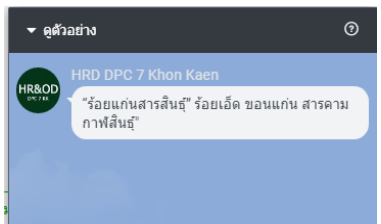
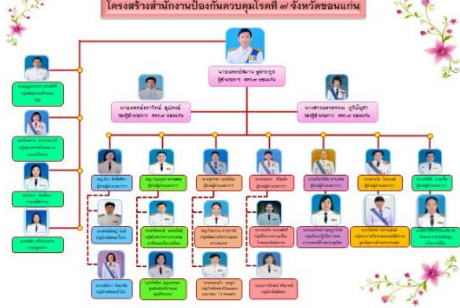

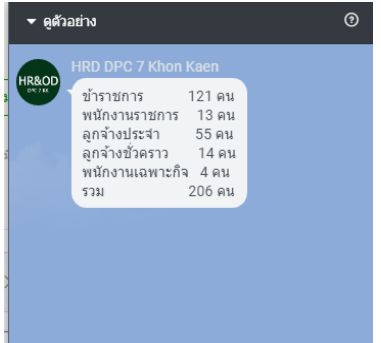
1.1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลหน่วยงาน ดังภาพที่ 7


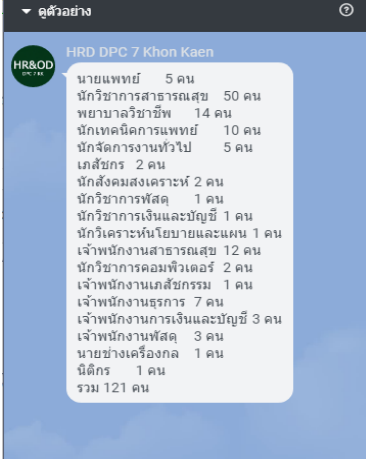




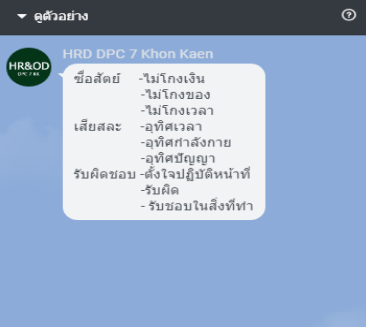
ภาพที่ 7 หน้าต่างข้อมูลหน่วยงาน

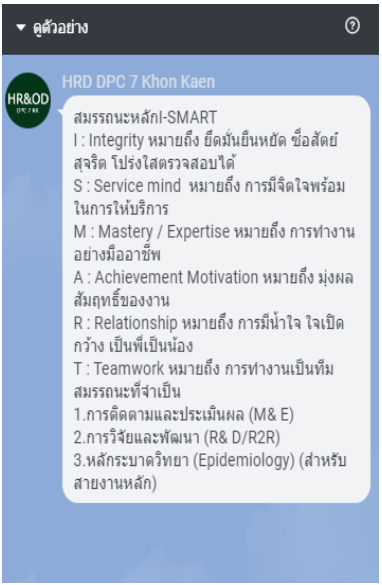
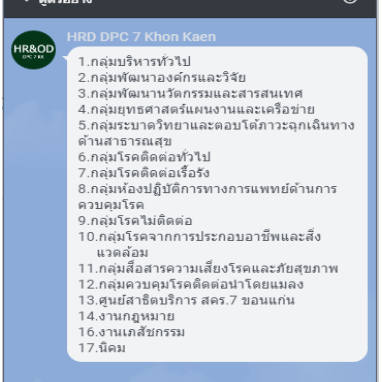
หากท่านพิมพ์ข้อความที่กำหนดไว้ระบบ Chat Bot จะแสดงข้อความตอบกลับอัตโนมัติ รายละเอียดดังตารางที่ 5

คำถาม คีย์เวิร์ดที่เรา กำหนดไว้	ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ตัวอย่าง
1.วิสัยทัศน์	ประชาชนในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 ได้รับการ ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพ ระดับ สากล ภายในปี 2580	
2.พันธกิจ		
3.ค่านิยม ของ สคร. ๗	<p>ค่านิยม “MOPH”</p> <p>M: Mastery เป็นนายตนเอง หมั่นฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพ ยึดมั่นในความถูกต้อง มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบ บนพื้นฐานของการมีสำนึกรับผิดชอบ คุณธรรม และจริยธรรม</p> <p>O: Originality สร้างสรรค์นวัตกรรม/สิ่งใหม่ที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ</p>	

คำถาม คีย์เวิร์ดที่เรา กำหนดไว้	ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ตัวอย่าง												
	<p>P: People centered ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงาน เพื่อประโยชน์อันดีแก่ประชาชน โดยใช้หลัก “เข้าใจ เข้าถึง ฟังได้”</p> <p>H: Humility มีสัมมาคารวะ มีน้ำใจ ให้อภัย รับฟังความเห็น เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม</p>													
4.วัฒนธรรมองค์กร	“มีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำวิชาการ ประสานงานเด่น เน้นการเรียนรู้ เชิดชูองค์กร”													
5.พื้นที่รับผิดชอบ	“ร้อยแก่นสารสินธุ์” ร้อยเอ็ด ขอนแก่น สาระคาม ภาพสินธุ์”													
6.โครงสร้าง														
7.อัตรากำลัง	<table border="0"> <tr> <td>ข้าราชการ</td> <td>121 คน</td> </tr> <tr> <td>พนักงานราชการ</td> <td>13 คน</td> </tr> <tr> <td>ลูกจ้างประจำ</td> <td>55 คน</td> </tr> <tr> <td>ลูกจ้างชั่วคราว</td> <td>14 คน</td> </tr> <tr> <td>พนักงานเฉพาะกิจ</td> <td>4 คน</td> </tr> <tr> <td>รวม</td> <td>206 คน</td> </tr> </table>	ข้าราชการ	121 คน	พนักงานราชการ	13 คน	ลูกจ้างประจำ	55 คน	ลูกจ้างชั่วคราว	14 คน	พนักงานเฉพาะกิจ	4 คน	รวม	206 คน	
ข้าราชการ	121 คน													
พนักงานราชการ	13 คน													
ลูกจ้างประจำ	55 คน													
ลูกจ้างชั่วคราว	14 คน													
พนักงานเฉพาะกิจ	4 คน													
รวม	206 คน													

คำถาม คีย์เวิร์ดที่เรา กำหนดไว้	ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ตัวอย่าง
8. ประเภทตำแหน่ง	<p>ปฏิบัติงาน 4 คน</p> <p>ปฏิบัติการ 31 คน</p> <p>ชำนาญงาน 21 คน</p> <p>ชำนาญการ 44 คน</p> <p>อาวุโส 2 คน</p> <p>ช.พิเศษ 17 คน</p> <p>เชี่ยวชาญ 1 คน</p> <p>อำนวยการ 1 คน</p>	
9. จำนวนตำแหน่งของ บุคลากรในหน่วยงาน	<p>นายแพทย์ 5 คน</p> <p>นักวิชาการสาธารณสุข 50 คน</p> <p>พยาบาลวิชาชีพ 14 คน</p> <p>นักเทคนิคการแพทย์ 10 คน</p> <p>นักจัดการงานทั่วไป 5 คน</p> <p>เภสัชกร 2 คน</p> <p>นักสังคมสงเคราะห์ 2 คน</p> <p>นักวิชาการพัสดุ 1 คน</p> <p>นักวิชาการเงินและบัญชี 1 คน</p> <p>นักวิเคราะห์นโยบายและแผน 1 คน</p> <p>เจ้าพนักงานสาธารณสุข 12 คน</p> <p>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 2 คน</p> <p>เจ้าพนักงานเภสัชกรรม 1 คน</p> <p>เจ้าพนักงานธุรการ 7 คน</p> <p>เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 3 คน</p> <p>เจ้าพนักงานพัสดุ 3 คน</p> <p>นายช่างเครื่องกล 1 คน</p> <p>นิติกร 1 คน</p> <p>รวม 121 คน</p>	

คำถาม ศัพท์เวิร์ดที่เรา กำหนดไว้	ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ตัวอย่าง
10.ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี 5 คน ปริญญาตรี 61 คน ปริญญาโท 59 คน ปริญญาเอก 9 คน รวม 134 คน	
11.กำลังศึกษาต่อ	ป.โท 4 คน ป.เอก 5 คน	
12.อัตลักษณ์	ชื่อสัตย์ -ไม่โกงเงิน -ไม่โกงของ -ไม่โกงเวลา เสียสละ -อุทิศเวลา -อุทิศกำลังกาย -อุทิศปัญญา รับผิดชอบ -ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ -รับผิดชอบ - รับผิดชอบในสิ่งที่ทำ	

คำถาม คีย์เวิร์ดที่เรา กำหนดไว้	ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ตัวอย่าง
13.สมรรถนะ	<p>สมรรถนะหลัก-SMART</p> <p>I : Integrity หมายถึง ยึดมั่นยืนหยัด ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้</p> <p>S : Service mind หมายถึง การมีจิตใจพร้อมในการให้บริการ</p> <p>M : Mastery / Expertise หมายถึง การทำงานอย่างมืออาชีพ</p> <p>A : Achievement Motivation หมายถึง มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน</p> <p>R : Relationship หมายถึง การมีน้ำใจ ใจเปิดกว้าง เป็นพี่เป็นน้อง</p> <p>T : Teamwork หมายถึง การทำงานเป็นทีม</p> <p>สมรรถนะที่จำเป็น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.การติดตามและประเมินผล (M& E) 2.การวิจัยและพัฒนา (R& D/R2R) 3.หลักระบาดวิทยา (Epidemiology) (สำหรับสายงานหลัก) 	 <p>ตัวอย่าง</p> <p>HRD DPC 7 Khon Kaen</p> <p>สมรรถนะหลัก-SMART</p> <p>I : Integrity หมายถึง ยึดมั่นยืนหยัด ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้</p> <p>S : Service mind หมายถึง การมีจิตใจพร้อมในการให้บริการ</p> <p>M : Mastery / Expertise หมายถึง การทำงานอย่างมืออาชีพ</p> <p>A : Achievement Motivation หมายถึง มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน</p> <p>R : Relationship หมายถึง การมีน้ำใจ ใจเปิดกว้าง เป็นพี่เป็นน้อง</p> <p>T : Teamwork หมายถึง การทำงานเป็นทีม</p> <p>สมรรถนะที่จำเป็น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.การติดตามและประเมินผล (M& E) 2.การวิจัยและพัฒนา (R& D/R2R) 3.หลักระบาดวิทยา (Epidemiology) (สำหรับสายงานหลัก)
14.โครงสร้างกลุ่ม	<ol style="list-style-type: none"> 1.กลุ่มบริหารทั่วไป 2.กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย 3.กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและสารสนเทศ 4.กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย 5.กลุ่มระบาดวิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข 6.กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป 7.กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง 8.กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านการควบคุมโรค 9.กลุ่มโรคไม่ติดต่อ 10.กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพฯ 11.กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงฯ 12.กลุ่มควบคุมโรคติดต่อฯโดยแมลง 13.ศูนย์สาธิตบริการ สคร.7 ขอนแก่น 14.งานกฎหมาย 16.งานเภสัชกรรม 17.นิคม 	 <p>ตัวอย่าง</p> <p>HRD DPC 7 Khon Kaen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.กลุ่มบริหารทั่วไป 2.กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย 3.กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและสารสนเทศ 4.กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงานและเครือข่าย 5.กลุ่มระบาดวิทยาและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข 6.กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป 7.กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง 8.กลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านการควบคุมโรค 9.กลุ่มโรคไม่ติดต่อ 10.กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม 11.กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ 12.กลุ่มควบคุมโรคติดต่อฯโดยแมลง 13.ศูนย์สาธิตบริการ สคร.7 ขอนแก่น 14.งานกฎหมาย 16.งานเภสัชกรรม 17.นิคม

ตารางที่ 5 อธิบายการแสดงผลหน้าต่างข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน

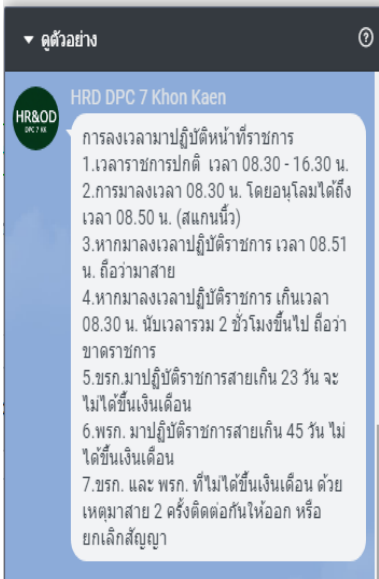
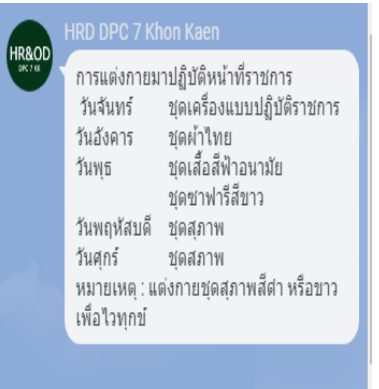
1.2. ส่วนที่ 2 ข้าราชการและพนักงานราชการ ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 หน้าต่างข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ

ข้าราชการและพนักงานราชการ หากท่านพิมพ์ข้อความที่กำหนดไว้ระบบ Chat Bot จะแสดงข้อความตอบกลับอัตโนมัติ รายละเอียดดังตาราง 6

คำถาม คีย์เวิร์ดที่เรากำหนดไว้	ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	ตัวอย่าง
ข้าราชการและพนักงานราชการ	<p>ข้าราชการพลเรือนสามัญ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท</p> <ol style="list-style-type: none"> ประเภททั่วไป มี 4 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> ทักษะพิเศษ อาวุโส ชำนาญงาน ปฏิบัติงาน ประเภทวิชาการ มี 5 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> ผู้ทรงคุณวุฒิ เชี่ยวชาญ ชำนาญการพิเศษ ชำนาญการ ปฏิบัติการ ประเภทอำนวยการ มี 2 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> อำนวยการสูง อำนวยการต้น ประเภทบริหาร มี 2 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> ผู้บริหารสูง ผู้บริหารต้น 	<p>ตัวอย่างข้อความตอบกลับอัตโนมัติ:</p> <p>ข้าราชการพลเรือนสามัญ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท</p> <ol style="list-style-type: none"> ประเภททั่วไป มี 4 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> ทักษะพิเศษ อาวุโส ชำนาญงาน ปฏิบัติงาน ประเภทวิชาการ มี 5 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> ผู้ทรงคุณวุฒิ เชี่ยวชาญ ชำนาญการพิเศษ ชำนาญการ ปฏิบัติการ ประเภทอำนวยการ มี 2 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> อำนวยการสูง อำนวยการต้น ประเภทบริหาร มี 2 ระดับ <ol style="list-style-type: none"> ผู้บริหารสูง ผู้บริหารต้น

<p>เวลาปฏิบัติราชการ</p>	<p>การลงเวลาปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.เวลาราชการปกติ เวลา 08.30 - 16.30 น. 2.การมาลงเวลา 08.30 น. โดยอนุโลมได้ถึง เวลา 08.50 น. (สแกนนิ้ว) 3.หากมาลงเวลาปฏิบัติราชการ เวลา 08.51 น. ถือว่ามาสาย 4.หากมาลงเวลาปฏิบัติราชการ เกินเวลา 08.30 น. นับเวลารวม 2 ชั่วโมงขึ้นไป ถือว่าขาดราชการ 5.ชรก.มาปฏิบัติราชการสายเกิน 23 วัน จะไม่ได้ขึ้นเงินเดือน 6.พรก. มาปฏิบัติราชการสายเกิน 45 วัน ไม่ได้ขึ้นเงินเดือน 7.ชรก. และ พรก. ที่ไม่ได้ขึ้นเงินเดือน ด้วยเหตุมาสาย 2 ครั้ง ติดต่อกันให้ออก หรือยกเลิกสัญญา 	 <p>ตัวอย่าง</p> <p>HR&OD DPC 7 Khon Kaen</p> <p>การลงเวลาปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.เวลาราชการปกติ เวลา 08.30 - 16.30 น. 2.การมาลงเวลา 08.30 น. โดยอนุโลมได้ถึง เวลา 08.50 น. (สแกนนิ้ว) 3.หากมาลงเวลาปฏิบัติราชการ เวลา 08.51 น. ถือว่ามาสาย 4.หากมาลงเวลาปฏิบัติราชการ เกินเวลา 08.30 น. นับเวลารวม 2 ชั่วโมงขึ้นไป ถือว่าขาดราชการ 5.ชรก.มาปฏิบัติราชการสายเกิน 23 วัน จะไม่ได้ขึ้นเงินเดือน 6.พรก. มาปฏิบัติราชการสายเกิน 45 วัน ไม่ได้ขึ้นเงินเดือน 7.ชรก. และ พรก. ที่ไม่ได้ขึ้นเงินเดือน ด้วยเหตุมาสาย 2 ครั้งติดต่อกันให้ออก หรือยกเลิกสัญญา
<p>การแต่งกาย</p>	<p>การแต่งกายมาปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <p>วันจันทร์ ชุดเครื่องแบบปฏิบัติราชการ</p> <p>วันอังคาร ชุดผ้าไทย</p> <p>วันพุธ ชุดเสื้อสีฟ้าอนามัย</p> <p>ชุดซาฟารีสีขา</p> <p>วันพฤหัสบดี ชุดสุภาพ</p> <p>วันศุกร์ ชุดสุภาพ</p> <p>หมายเหตุ : แต่งกายชุดสุภาพสี ดำ หรือขาว เพื่อไวทุกข์</p>	 <p>HR&OD DPC 7 Khon Kaen</p> <p>การแต่งกายมาปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <p>วันจันทร์ ชุดเครื่องแบบปฏิบัติราชการ</p> <p>วันอังคาร ชุดผ้าไทย</p> <p>วันพุธ ชุดเสื้อสีฟ้าอนามัย</p> <p>ชุดซาฟารีสีขา</p> <p>วันพฤหัสบดี ชุดสุภาพ</p> <p>วันศุกร์ ชุดสุภาพ</p> <p>หมายเหตุ : แต่งกายชุดสุภาพสี ดำ หรือขาว เพื่อไวทุกข์</p>

ตารางที่ 6 อธิบายแสดงหน้าตาข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ

1.3 ส่วนที่ 3 สิทธิประโยชน์ ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 หน้าต่างข้อมูลสิทธิประโยชน์

ข้อมูลสิทธิประโยชน์ หากท่านคลิกลิงค์แล้วระบบ Chat Bot จะแสดงข้อความตอบกลับอัตโนมัติ รายละเอียดดังตาราง 7

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ			
1.1	ข้าราชการพลเรือนสามัญ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท	<p>1. ประเภททั่วไป มี 4 ระดับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทักษะพิเศษ 2. อาวุโส 3. ชำนาญงาน 4. ปฏิบัติงาน <p>2. ประเภทวิชาการ มี 5 ระดับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ทรงคุณวุฒิ 2. เชี่ยวชาญ 3. ชำนาญการพิเศษ 4. ชำนาญการ 5. ปฏิบัติการ <p>3. ประเภทอำนวยการ มี 2 ระดับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อำนวยการสูง 2. อำนวยการต้น <p>4. ประเภทบริหาร มี 2 ระดับ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสูง 2. ผู้บริหารต้น 	
1.2	พนักงานราชการ	1. พนักงานราชการทั่วไป	

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
	แบ่งออกเป็น 2 ประเภท	2. พนักงานราชการพิเศษ	
1.3	การลงเวลามาปฏิบัติหน้าที่ราชการ	<p>การลงเวลามาปฏิบัติหน้าที่ราชการ</p> <p>1.เวลาราชการปกติ เวลา 08.30 - 16.30 น.</p> <p>2.การมาลงเวลา 08.30 น. โดยอนุโลมได้ถึง เวลา 08.50 น. (สแกนนิ้ว)</p> <p>3.หากมาลงเวลาปฏิบัติราชการ เวลา 08.51 น. ถือว่ามาสาย</p> <p>4.หากมาลงเวลาปฏิบัติราชการ เกินเวลา 08.30 น. นับเวลารวม 2 ชั่วโมงขึ้นไป ถือว่าขาดราชการ</p> <p>5.ขรก.มาปฏิบัติราชการสายเกิน 23 วัน จะไม่ได้ขึ้นเงินเดือน</p> <p>6.พรก. มาปฏิบัติราชการสายเกิน 45 วัน ไม่ได้ขึ้นเงินเดือน</p> <p>7.ขรก. และ พรก. ที่ไม่ได้ขึ้นเงินเดือน ด้วยเหตุมาสาย 2 ครั้งติดต่อกันให้ออกหรือยกเลิกสัญญา</p>	
1.4	การแต่งกายมาปฏิบัติหน้าที่ราชการ	<p>วันจันทร์ ชุดเครื่องแบบปฏิบัติราชการ</p> <p>วันอังคาร ชุดผ้าไทย</p> <p>วันพุธ ชุดเสื้อสีฟ้าอนามัย /ชุดซาฟารีสีขา</p> <p>วันพฤหัสบดี ชุดสุภาพ</p> <p>วันศุกร์ ชุดสุภาพ</p>	การแต่งกาย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์			
2.1	สิทธิประโยชน์ตอบแทนของข้าราชการพลเรือน	<p>1. สิทธิประโยชน์และประโยชน์ตอบแทนระหว่างรับราชการ</p> <p>1.1 สิทธิเกี่ยวกับการลา</p> <p>1.2 สิทธิและประโยชน์ตอบแทนในการปฏิบัติราชการ</p> <p>1.3 สิทธิในการขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์</p> <p>2. สิทธิและประโยชน์ตอบแทนเมื่อพ้นจากราชการแล้วรวมทั้งการช่วยเหลือที่ได้รับเมื่อเสียชีวิต</p>	

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
		สิทธิประโยชน์ตาม พระราชบัญญัติ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ พ.ศ. 2539 2.1 บำเหน็จ 2.2 บำนาญ 2.3 ค่ารักษาพยาบาล (ผู้รับบำนาญ) 2.4 บำเหน็จตกทอด (กรณีเสียชีวิต)	
2.2	สิทธิประโยชน์ตอบแทน ของพนักงานราชการ	1. สิทธิประโยชน์และประโยชน์ตอบแทน 1.1 สิทธิเกี่ยวกับการลา 1.2 สิทธิและประโยชน์ตอบแทนการ เดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ราชการ 1.2.1 ค่าเบี้ยเลี้ยงไปราชการ 1.2.2 ค่าที่พัก 1.3 สิทธิในการขอรับพระราชทาน เครื่องราชอิสริยาภรณ์	หมายเหตุ : สิทธิ ค่า รักษาพยาบาล กองทุน สวัสดิการประกันสังคม
2.3	การลาแบ่งออกเป็น 11 ประเภท	1.การลาป่วย 2.การลาคลอดบุตร 3.การลาไปช่วยเหลือภรรยาที่คลอดบุตร 4.การลากิจส่วนตัว 5.การลาพักผ่อน 6.การลาอุปสมบทหรือลาไปประกอบพิธี ฮัจย์ 7.การลาเขารับการตรวจเลือกหรือเข้ารับ การเตรียมพล 8.การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการ วิจัย หรือดูงาน 9.การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่าง ประเทศ 10.การลาติดตามคู่สมรส 11.การลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ	
2.4	1.การลาป่วย	ข้าราชการ: 60 วันทำการ พนักงานราชการ: *30 วันทำการ	หมายเหตุ :ข้าราชการลาป่วย ตั้งแต่ 30 วันขึ้นไป ต้องมี ใบรับรองแพทย์ประกอบด้วย แต่ถ้าหากผู้บังคับบัญชาผู้มี อำนาจอนุญาตจะให้จัดส่ง ใบรับรองแพทย์ประกอบการลา แม้จะลาไม่ถึง 30 วันก็ได้

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
			*พนักงานราชการมีสิทธิลาป่วยปกติไม่เกิน 30 วันทำการ ส่วนที่เกิน 30 วัน มีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้จากกองทุนประกันสังคม ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามกฎหมายว่าด้วยประกันสังคม
2.5	2.การลาคลอดบุตร	ข้าราชการ: *90 วันทำการ พนักงานราชการ: **90 วันทำการ	หมายเหตุ: *ข้าราชการลาปฏิบัติงานส่วนตัวเพื่อเลี้ยงดูบุตรต่อเนื่องจากการลาคลอดบุตร ให้ลาได้ไม่เกิน 150 วันทำการโดยไม่มีสิทธิได้รับเงินเดือน ** พนักงานราชการให้ได้รับค่าตอบแทนระหว่างลาได้ไม่เกิน 45 วัน และมีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์การหยุดงานเพื่อการคลอดบุตรจากกองทุนประกันสังคม 45 วัน
2.6	3.การลาไปช่วยเหลือภรรยาที่คลอดบุตร	ข้าราชการ: ไม่เกิน 15 วัน พนักงานราชการ: ไม่มีสิทธิลา	หมายเหตุ: (ข้าราชการที่จดทะเบียนสมรสถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น)
2.7	4.การลาปฏิบัติงานส่วนตัว	ข้าราชการ: * 45 วันทำการ (ปีแรกที่บรรจุเข้าปฏิบัติงานลาได้ไม่เกิน 15 วันทำการ) พนักงานราชการ: 10 วันทำการ	
2.8	5.การลาพักผ่อน	ข้าราชการ: 10 วันทำการ พนักงานราชการ: 10 วันทำการ	หมายเหตุ: ข้าราชการต้องปฏิบัติราชการมาแล้วไม่น้อยกว่า 6 เดือน สามารถสะสมวันลาที่เหลือรวมกับปีต่อไปได้ แต่รวมแล้วไม่เกิน 20 วันทำการ สำหรับผู้ที่รับราชการติดต่อกันมาครบ 10 ปีให้สิทธินำวันลาพักผ่อนสะสมรวมกับปีปัจจุบันได้ไม่เกิน 30 วันทำการ ** พนักงานราชการอยู่ระหว่างทดลองงานไม่มีสิทธิลาพักผ่อน / บรรจุเข้าปฏิบัติงานแล้วครบ 6

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
			เดือน และผ่านการทดลองงานแล้ว มีสิทธิลาได้ 10 วันทำการ โดยไม่มีวันลาสะสม
2.9	6.การลาอุปสมบทหรือลาไปประกอบพิธีฮัจย์	ข้าราชการ: 120 วัน พนักงานราชการ: 120 วัน	หมายเหตุ: *ข้าราชการ ต้องปฏิบัติราชการแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน สามารถลาอุปสมบทหรือประกอบพิธีฮัจย์ **พนักงานราชการที่ได้รับการจ้างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 4 ปี มีสิทธิลาเพื่อไปอุปสมบท หรือประกอบพิธีฮัจย์ได้ จำนวน 1 ครั้ง โดยการลาอุปสมบทมีสิทธิลาได้ไม่เกิน 120 วัน และการลาไปประกอบพิธีฮัจย์มีสิทธิลาได้ไม่เกิน 120 วัน ตามระยะเวลาที่ใช้ในการประกอบศาสนกิจตามหลักการของศาสนาอิสลาม
2.10	7.การลาเข้ารับการตรวจเลือกหรือเข้ารับการเตรียมพล	ข้าราชการ: ตามหมายเรียกที่กระทรวงกลาโหมกำหนด พนักงานราชการ: ปีหนึ่งไม่เกิน 60 วัน	หมายเหตุ: ไม่มารายงานตัวเข้าปฏิบัติงานภายใน 7 วัน ให้งดจ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างจนถึงวันเข้าปฏิบัติงาน เว้นแต่กรณีมีเหตุจำเป็น หัวหน้าส่วนราชการ (อธิการบดี) จะให้จ่ายเงินเดือนหรือค่าจ้างต่อไปอีกก็ได้ แต่รวมแล้วไม่เกิน 15 วัน
2.11	8. การลาไปศึกษาฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงาน	ข้าราชการ: 4 ปี พนักงานราชการ: ไม่มีสิทธิลา	หมายเหตุ: ให้ลาไม่เกิน 4 ปี แต่ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจอนุญาตเห็นควรให้ลาเกิน 4 ปีได้ แต่รวมแล้วไม่เกิน 6 ปี โดยได้รับเงินเดือน
2.12	9.การลาไปปฏิบัติงานในองค์การระหว่างประเทศ		
2.13	10.การลาติดตามคู่สมรส	ข้าราชการ: 4 ปี (ไม่ได้รับเงินเดือน) พนักงานราชการ: ไม่มีสิทธิลา	หมายเหตุ: ปกติอนุญาตให้ลาได้ไม่เกิน 2 ปี และกรณีจำเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตให้ลาต่อไปได้อีก 2 ปี แต่รวมแล้วต้องไม่เกิน 4 ปี ถ้าเกิน 4 ปี ลาออกจากราชการ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
2.14	11. การลาไปฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ	ข้าราชการ: ไม่เกิน 12 เดือน พนักงานราชการ: ไม่มีสิทธิ์ลา	หมายเหตุ: ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการจนเหตุ พิการ ทุพพลภาพ
2.15	สิทธิประโยชน์ การรักษาพยาบาล	ข้าราชการ: สิทธิจ่ายตรง กระทรวงการคลัง (บิดา,มารดา,บุตร ไม่เกิน 3 คน, คู่สมรสตามกฎหมาย) พนักงานราชการ: สิทธิกองทุน ประกันสังคม	
2.16	การศึกษาของบุตร	ข้าราชการ: จ่ายตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด (ไม่เกิน 3 คน) พนักงานราชการ: ไม่มีสิทธิเบิก	
2.17	เครื่องราชอิสริยาภรณ์	ข้าราชการ: มีสิทธิได้รับการขอพระราชทานฯ พนักงานราชการ: มีสิทธิได้รับการขอพระราชทานฯ	
2.18	บำเหน็จ	ข้าราชการ: กองทุน กบข. พนักงานราชการ: สิทธิกองทุน ประกันสังคม	
2.19	บำนาญ	ข้าราชการ: กองทุน กบข. พนักงานราชการ: สิทธิกองทุน ประกันสังคม	
2.20	ค่ารักษาพยาบาล (ผู้รับบำนาญ)	ข้าราชการ: ผู้รับบำนาญ ,คู่สมรสตามกฎหมาย,บุตรที่อายุไม่เกิน 18 ปีบริบูรณ์ พนักงานราชการ: ไม่มีสิทธิ	
2.21	บำเหน็จตกทอด (กรณีลาออก หรือ เสียชีวิตระหว่างรับราชการ)	ข้าราชการ: *ได้รับบำเหน็จตกทอดเท่ากับ เงินเดือนสุดท้ายคุณอายุราชการ พนักงานราชการ: **ได้รับเงินชดเชย เงินสะสม ตาม พ.ร.บ.กองทุนประกันสังคม	
2.22	บำเหน็จตกทอด (กรณีลาออก หรือ เสียชีวิตระหว่างเกษียณอายุราชการ)	ข้าราชการ: *เสียชีวิตระหว่างเกษียณอายุราชการ ได้รับบำเหน็จตกทอด 30 เท่าของเงินบำนาญ พนักงานราชการ: **พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๓ และแก้ไขเพิ่มเติม	
2.23	ค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางไปราชการ	<u>ข้าราชการ</u>	240 บาท/วัน

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
		ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโส ลง มา ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญ การพิเศษ ลงมา ตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับต้น	
		<u>ข้าราชการ</u> ตำแหน่งประเภททั่วไประดับทักษะพิเศษ ตำแหน่งประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญ ตำแหน่งระดับอำนวยการสูง ตำแหน่งระดับบริหาร	270บาท/วัน
		พนักงานราชการ	240 บาท/วัน
2.24	ค่าที่พัก	<u>ข้าราชการ</u> ตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโส ลง มา ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญ การพิเศษ ลงมา ตำแหน่งประเภทอำนวยการระดับต้น	พักคนเดียว 1,500 บาท/วัน/คน เตียงคู่ 850 บาท/วัน/คน เหมาจ่าย 800 บาท/วัน/คน ตำแหน่งระดับบริหาร
		<u>ข้าราชการ</u> ตำแหน่งประเภททั่วไประดับทักษะพิเศษ ตำแหน่งประเภทวิชาการระดับเชี่ยวชาญ ตำแหน่งระดับอำนวยการสูง	พักคนเดียว 2,200 บาท/วัน/คน พักคู่ 1,200 บาท/วัน/คน เหมาจ่าย 1,200 บาท/วัน/คน
		พนักงานราชการ	พักคนเดียว 1,500 บาท/วัน/คน เตียงคู่ 850 บาท/วัน/คน เหมาจ่าย 800 บาท/วัน/คน
2.25	วินัยข้าราชการ	หมวด ๖ วินัยและการรักษาวินัย มาตรา ๘๕ การกระทำผิดวินัยใน ลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นความผิดวินัย อย่างร้ายแรง (๑) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความ เสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ราชการโดยทุจริต (๒) ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดย ไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นเหตุให้เสียหาย แก่ราชการอย่างร้ายแรง	

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
		<p>(๓) ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อในคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินสิบห้าวันโดยไม่มีเหตุอันสมควรหรือโดยมีพฤติการณ์อันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ</p> <p>(๔) กระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง</p> <p>(๕) ดุหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ ช่มเหง หรือทำร้ายประชาชนผู้ติดต่อราชการอย่างร้ายแรง</p> <p>(๖) กระทำความผิดอาญาจนได้รับโทษจำคุกหรือโทษที่หนักกว่าโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกหรือได้รับโทษที่หนักกว่าโทษจำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ</p> <p>(๗) ละเว้นการกระทำหรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘๒ หรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามมาตรา ๘๓ อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง</p> <p>(๘) ละเว้นการกระทำหรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘๐ วรรคสองและมาตรา ๘๒ (๑๑) หรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามมาตรา ๘๓ (๑๐) ที่มีกฎ ก.พ. กำหนดให้เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง</p>	
2.26	วินัยพนักงานราชการ	<p>ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗</p> <p>หมวด ๔ วินัยและการรักษาวินัย</p> <p>ข้อ ๒๔ การกระทำความผิดดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ราชการ ๒. จงใจไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือเงื่อนไขที่ทางราชการ กำหนดให้ปฏิบัติจนเป็นเหตุให้ 	

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ	หมายเหตุ
		<p>ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง</p> <p>๓. ปฏิบัติหน้าที่โดยประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง</p> <p>๔. ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดในสัญญา หรือขัดคำสั่งหรือหลีกเลี่ยงไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาตามข้อ ๒๒ จนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง</p> <p>๕. ประมาทเลินเล่อจนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง</p> <p>๖. ละทิ้งหรือทอดทิ้งการทำงานเป็นเวลาติดต่อกันเกินกว่าเจ็ดวัน สำหรับตำแหน่งที่ส่วนราชการกำหนดวันเวลาการทำงาน</p> <p>๗. ละทิ้งหรือทอดทิ้งการทำงานจนทำให้งานไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดจนเป็นเหตุให้ทางราชการได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง สำหรับตำแหน่งที่ส่วนราชการกำหนดการทำงานตามเป้าหมาย</p> <p>๘. ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง หรือกระทำความผิดอาญาโดยมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกหรือหนักกว่าโทษจำคุก</p> <p>๙. การกระทำอื่นใดที่ส่วนราชการกำหนดว่าเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง</p>	

ตารางที่ 7 อธิบายหน้าต่างแสดงข้อมูลสิทธิประโยชน์

1.4 ส่วนที่ 4 Career Path ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 หน้าต่างข้อมูล Career Path

ข้อมูล Career Path หากท่านคลิกลิ้งค์แล้วระบบ Chat Bot จะแสดงข้อความตอบกลับอัตโนมัติ รายละเอียดดังภาพ 11

A screenshot of a presentation slide. At the top, it says 'Career Part' and has a title in Thai: 'เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ(Career Part) ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น'. Below the title are two flowcharts. The left flowchart is titled 'เส้นทางความก้าวหน้าสายงานแพทย์' and the right is 'เส้นทางความก้าวหน้าสายงาน นวก.'. Both flowcharts show career progression from 'ตำแหน่งระดับต้น' to 'ตำแหน่งระดับสูง' with various job titles and levels. At the bottom, there are two Google Drive links for sharing the documents.

ภาพที่ 11 แสดงเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ

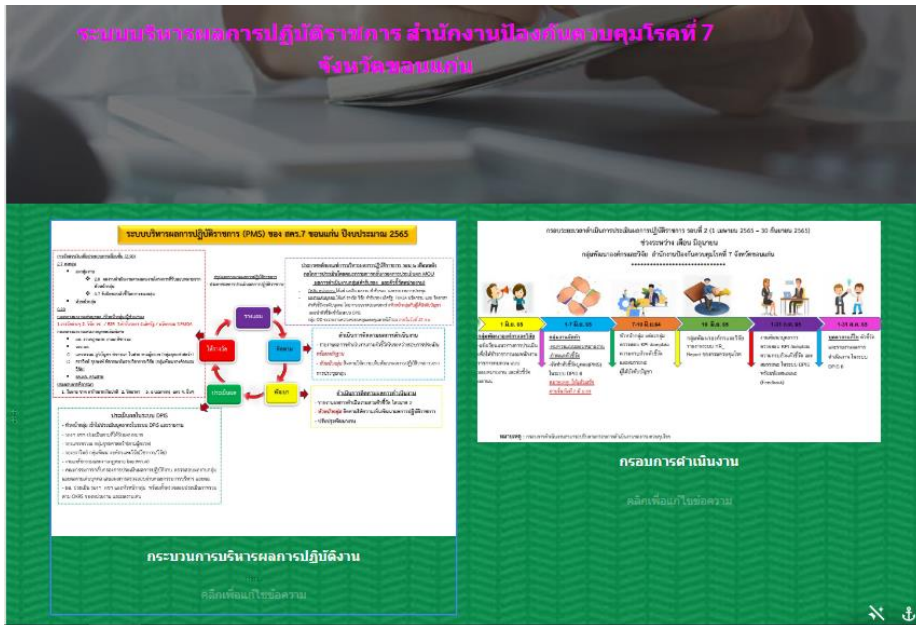
ภาพด้านบนจะแสดงความเชื่อมโยงเส้นทางความก้าวหน้าตามสายงานอาชีพ ของตำแหน่ง สายงาน แพทย์ สายงานนักวิชาการสาธารณสุข สายงานพยาบาลวิชาชีพ สายงานนักเทคนิคการแพทย์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักทรัพยากรบุคคล และเส้นทางการฝึกอบรมของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

1.5 ส่วนที่ 5 ระบบประเมินผล ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 หน้าต่างข้อมูลระบบประเมินผล

ข้อมูลระบบประเมินผล หากท่านคลิกลิ้งค์แล้วระบบ Chat Bot จะแสดงข้อความตอบกลับอัตโนมัติ รายละเอียดดังภาพ 13



ภาพที่ 13 แสดงระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ภาพด้านบนจะแสดงและอธิบายกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติราชการ 5 องค์ประกอบ คือ การวางแผน การติดตาม การพัฒนา การประเมินผล การให้รางวัล และแสดง Time Line กรอบการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน คู่มือการใช้งาน หลักเกณฑ์การประเมินผล และเอกสารประกอบการจัดทำแบบประเมิน เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น เป็นแนวทางปฏิบัติ

1.6 ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) ดังภาพที่ 14



ภาพที่ 14 หน้าต่างข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer)

ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) หากท่านคลิกลิ้งค์แล้วระบบ Chat Bot จะแสดงข้อความตอบกลับอัตโนมัติ รายละเอียดดังภาพ 15



ภาพที่ 15 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer)

ภาพด้านบนจะแสดงและอธิบายข้อมูลการดำเนินงานเกี่ยวกับความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) 8 มิติ คือ มิติที่ 1 สุขภาพกายดี : Happy Body มิติที่ 2 ผ่อนคลายดี: Happy Relax มิติที่ 3 น้ำใจดี: Happy Heart มิติที่ 4 จิตวิญญาณดี: Happy Soul มิติที่ 5 ครอบครัวดี : Happy Family มิติที่ 6 สังคมดี: Happy Society มิติที่ 7 ใฝ่รู้ดี: Happy Brain มิติที่ 8 การเงินดี: Happy Money และ 9.การงานดี: Happy Work-life

ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) หากท่านคลิกลิงค์แล้วระบบ Chat Bot จะแสดงข้อความตอบกลับอัตโนมัติ ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 แสดงข้อมูลผลการประเมินความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) ปี 2565

ภาพด้านบนจะแสดงและอธิบายผลการประเมินความสุขของบุคลากรในหน่วยงาน (Happinometer) ปี 2565 ทั้ง 8 มิติ มิติที่ 1 สุขภาพกายดี : Happy Body มิติที่ 2 ผ่อนคลายดี: Happy Relax มิติที่ 3 น้ำใจดี: Happy Heart มิติที่ 4 จิตวิญญาณดี: Happy Soul มิติที่ 5 ครอบครัวดี : Happy Family มิติที่ 6 สังคมดี: Happy Society มิติที่ 7 ใฝ่รู้ดี: Happy Brain มิติที่ 8 การเงินดี: Happy Money และ 9.การทำงานดี: Happy Work-life

4.4.3 ด้านติดตามตรวจสอบ (Check)

4.4.3.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์และความพึงพอใจต่อ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น มีสมาชิก จำนวน 85 คน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน คิดเป็นร้อยละ 100(85/85) จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 เพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Gen X (38 - 52 ปี) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 37.65 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 51.76 ส่วนใหญ่บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามอยู่กลุ่มบริหารทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 15.29 เป็นข้าราชการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24 ปฏิบัติหน้าที่หลักในการทำงานเป็นหัวหน้ากลุ่ม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 48.24 ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(n=85)	ร้อยละ
1.เพศ	-ชาย	34	40.00
	-หญิง	51	60.00
	รวม	85	100.00
2.อายุ	-Gen Y (20 - 37 ปี)	25	29.41
	-Gen X (38 - 52 ปี)	32	37.65
	-Gen BB (53 - 71 ปี)	28	32.94
	รวม	85	100.00
3.ระดับการศึกษา	-ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.53
	-ปริญญาตรี	44	51.76
	-ปริญญาโท	32	37.65
	-ปริญญาเอก	6	7.06
	รวม	85	100.00
5.สถานการจ้าง	-ข้าราชการ	75	88.24
	-พนักงานราชการ	9	10.59
	-ลูกจ้างประจำ	1	1.18
	รวม	85	100.00
7.กลุ่มงานในสังกัด	-ผช.ผอ.	1	1.18
	- กลุ่มบริหารทั่วไป	13	15.29
	- กลุ่มพัฒนาองค์กร	4	4.17
	- กลุ่มยุทธศาสตร์แผนงาน และเครือข่าย	5	5.88
	- กลุ่มพัฒนานวัตกรรมและ สารสนเทศ	5	5.88

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(n=85)	ร้อยละ
- กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงโรค และภัยสุขภาพ	7	8.24
- กลุ่มระบาดวิทยาและตอบ โต้ภาวะฉุกเฉินทางด้าน สาธารณสุข	6	7.06
- กลุ่มห้องปฏิบัติการทาง การแพทย์ด้านควบคุมโรค	5	5.88
- กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป	3	3.53
- กลุ่มโรคติดต่อเรื้อรัง	6	7.06
- กลุ่มโรคไม่ติดต่อ	9	10.59
- กลุ่มโรคจากการประกอบ อาชีพและสิ่งแวดล้อม	4	4.71
- กลุ่มควบคุมโรคติดต่อนำ โดยแมลงและศตม.	6	7.06
- ศูนย์สาธิตบริการ สคร.7 ขอนแก่น	5	5.88
- งานเภสัชกรรม	2	2.35
- งานกฎหมาย	1	1.18
- นิคม	3	3.53
รวม	85	100.00
8.หน้าที่หลักในการทำงาน		
-ผู้บริหาร	1	1.18
-หัวหน้ากลุ่ม	5	5.88
-หัวหน้างาน	41	48.24
-ผู้ปฏิบัติงาน	38	44.71
รวม	85	100.00

4.4.3.1.2 ผลการประเมินประโยชน์ของ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์ของ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น พบว่า

1. ท่านเคยเห็น/เคยได้ยิน/เคยทราบ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen)มาก่อนหรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบเคย จำนวน 83 คน ร้อยละ 97.65

2. ท่านเคยใช้ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen)หรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบ เคย จำนวน 79 ร้อยละ 92.94

3. ท่านได้รับแอด LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) เมื่อใด ส่วนใหญ่ตอบ 1 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 49 คน ร้อยละ 57.65

4. ท่านได้รับ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) โดยวิธีการ ส่วนใหญ่ ตอบ ได้รับจากกลุ่มผู้จัดทำ Line : HRD DPC 7 Khon Kaen จำนวน 70 คน ร้อยละ 82.35 รองลงมา ตอบ ได้รับทางข่าวสารราชการ จำนวน 19 คน ร้อยละ 22.35

5. ท่านได้ประโยชน์จาก LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) ในเรื่องใด ส่วนใหญ่ ตอบ สืบค้นข้อมูล จำนวน 71 คน ร้อยละ 83.53 รองลงมา ตอบ ติดตามข้อมูล ข่าวสาร จำนวน 19 คัด ร้อยละ 22.35 รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(n=85)	ร้อยละ	
1.ท่านเคยเห็น/เคยได้ยิน/เคยทราบ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen)มาก่อนหรือไม่	-เคย -ไม่เคย รวม	83 2 85	97.65 2.35 100.00
2.ท่านเคยใช้ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen)หรือไม่	-เคย -ไม่เคย รวม	79 6 85	92.94 7.06 100.00
3.ท่านได้รับแอด LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) เมื่อใด	- 1 สัปดาห์ที่ผ่านมา - 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา - 3 สัปดาห์ที่ผ่านมา - 1 เดือนที่ผ่านมา - มากกว่า 1 เดือน รวม	3 3 3 49 27 85	3.53 3.53 3.53 57.65 31.76 100.00
4.ท่านได้รับ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) โดยวิธีการ	-สืบค้นเอง -ได้รับต่อจากเพื่อน/คนรู้จัก -ได้รับทางข่าวสารราชการ -เข้าร่วมอบรม/ประชุม -ได้รับจากกลุ่มผู้จัดทำ Line : HRD DPC 7 Khon Kaen	2 5 19 3 70	2.35 5.88 22.35 3.53 82.35

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(n=85)	ร้อยละ	
5.ท่านได้ประโยชน์จาก LINE Chatbot	-ไม่ได้ประโยชน์	3	3.53
การให้บริการข้อมูลด้านการบริหาร	-ติดตามข้อมูลข่าวสาร	19	22.35
ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกัน	-สืบค้นข้อมูล	71	83.53
ควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) ในเรื่องใด	-ใช้เป็นแนวทางในการทำงาน	6	7.06
	-ใช้เป็นตัวอย่างในการสร้างนวัตกรรมหรือสร้างLINE Chatbot	4	4.71
	-เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการข้อมูล	12	14.12
	-ใช้ในการดำเนินชีวิต	1	1.18
	-เผยแพร่	3	3.53
	-อ้างอิง	4	4.71

4.4.3.1.3 ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของท่านต่อ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ที่ตอบแบบสอบถามการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น พบว่า : ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น มีความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัยในระดับมาก 54 คน (63.53) คน สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งานในระดับมาก 54 คน (63.53) คน คน สาระประโยชน์ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งานในระดับมาก 44 คน (51.76) เข้าใจง่ายในระดับมาก 49 คน (57.65) คน ดำเนินการถูกต้องตามหลักวิชาการระดับมาก 48 คน (56.47) สะดวกและใช้ง่าย ขึ้นตอนไม่ซับซ้อนในระดับมาก 45 คน (52.92) กระบวนการพัฒนานานLINE Chatbot ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้พัฒนา/ผู้เกี่ยวข้อง ต้องศึกษา ค้นคว้า และแสวงหาความรู้ จนทำให้รู้สึกได้ว่าLINE Chatbot เป็น “นวัตกรรมใหม่” ในระดับมาก 41 คน (48.24) มีการใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่เข้ามาพัฒนาทั้งต้นแบบและผลงานนวัตกรรมที่ช่วยให้เห็นนวัตกรรมมีประสิทธิภาพในระดับมาก 48 คน (56.47) สามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองต่อกระบวนการ หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพระดับมาก 48 คน (56.47) เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริง ทั้งต่อบุคคลสังคม เศรษฐกิจ ชุมชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อLINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen ที่พัฒนาในระดับมาก 43 คน (50.59) ความสามารถในการบอกต่อ หรือแนะนำให้ผู้อื่นใช้ LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen ในระดับมาก 51 คน (60.00) ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มากในระดับมาก 44 คน (51.76) สามารถสามารถขยายขอบเขตทั้งเชิงพื้นที่ เชิงพาณิชย์ หรือการใช้ประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้นในระดับมาก 50 คน (58.82) สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้ หรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานได้ในระดับมาก 46 คน (54.12) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและประโยชน์โดยภาพรวมของฐานข้อมูลในระดับมาก 41 คน (48.24) รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนความพึงพอใจต่อ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของ
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ประเด็นความพึงพอใจ/การใช้ประโยชน์	ระดับความพึงพอใจ/การใช้ประโยชน์				
	4 พอใจมาก ที่สุด	3 พอใจ มาก	2 พอใจ น้อย	1 พอใจ น้อยที่สุด	0 ไม่พึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen					
1.1 ี่มีความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย	18 (21.18)	54 (63.53)	13 (15.29)		
1.2 สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	15 (17.65)	54 (63.53)	14 (16.47)	2 (2.35)	
1.3 สารประโยชน์ ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน	18 (21.18)	44 (51.76)	22 (25.88)	1 (1.18)	
1.4 เข้าใจง่าย	18 (21.18)	49 (57.65)	18 (21.18)		
1.5 ดำเนินการถูกต้องตามหลักวิชาการ	18 (21.18)	48 (56.47)	19 (22.35)		
2. การใช้ ประโยชน์ และ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม ของนวัตกรรม ประเภท ผลิตภัณฑ์/กระบวนการ/การบริการ	4 มากที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	0 ต้อง ปรับปรุง
2.1 ใช้ง่าย หรือสะดวก หรือขั้นตอนไม่ซับซ้อน	19 (22.35)	45 (52.92)	18 (21.18)	3 (3.53)	
2.2 LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen หรือกระบวนการพัฒนานLINE Chatbot ส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้พัฒนา/ผู้เกี่ยวข้อง ต้องศึกษา ค้นคว้า และแสวงหาความรู้ จนทำให้รู้สึกได้ว่าLINE Chatbot เป็น “นวัตกรรมใหม่”	20 (23.53)	41 (48.24)	22 (25.88)	2 (2.35)	
2.3 LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen มีการใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่เข้ามาพัฒนาทั้งต้นแบบและผลงานนวัตกรรมที่ช่วยให้นวัตกรรมมีประสิทธิภาพ	18 (21.18)	48 (56.47)	17 (20.00)	2 (2.35)	
2.4 LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen สามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองต่อกระบวนการ หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	16 (18.82)	48 (56.47)	19 (22.35)	2 (2.35)	

2.5 LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริง ทั้งต่อบุคคลสังคม เศรษฐกิจ ชุมชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อLINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen ที่พัฒนา	20 (23.53)	43 (50.59)	20 (23.53)	2 (2.35)	
2.6 ความสามารถในการบอกต่อ หรือนำให้ผู้อื่นใช้ LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen	17 (20.00)	51 (60.00)	13 (15.29)	4 (4.71)	
2.7 ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ลงทุนน้อย แต่ได้ประโยชน์มาก	23 (27.06)	44 (51.76)	16 (18.82)	2 (2.35)	
2.8 LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen สามารถขยายขอบเขตทั้งเชิงพื้นที่ เชิงพาณิชย์ หรือการใช้ประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้น	15 (17.65)	50 (58.82)	16 (18.82)	4 (4.71)	
2.9 LINE Chatbot : HRD DPC 7 Khon Kaen สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้ หรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานได้	20 (23.53)	46 (54.12)	16 (18.82)	3 (3.53)	
3. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจและประโยชน์ที่ได้รับในระดับใด	22 (25.88)	41 (48.24)	20 (23.53)	2 (2.35)	

4.3.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานควรเพิ่มให้ครอบคลุม เช่น ข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อ ทำเนียบบุคลากร เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวก
2. การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ และข้อมูลสิทธิประโยชน์ ควรศึกษาระเบียบ กฎหมาย update ให้เป็นปัจจุบัน
3. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรเพิ่มวิธีการประเมินสมรรถนะตามแนวทางของกรมควบคุมโรค
4. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ควรกำหนด Time Line การเข้าสู่ตำแหน่งเป็นรายบุคคล
5. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของหน่วยงานรับทราบเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน เมนู ประโยชน์ของข้อมูล เช่น จัดประชุม ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการ ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 2) เพื่อพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 3) เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม LINE Chabot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้พัฒนานำเสนอดังนี้ เป็น รูปแบบการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development) สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 กระบวนการคิดเชิงออกแบบ

การพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลการคิดเชิงออกแบบ โดยมีขั้นตอนการ ดำเนินงาน ได้แก่ 1) สสำรวจการรับรู้ข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน 2) วิเคราะห์ปัญหา การดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน 3) ออกแบบ โครงสร้าง LINE Chabot โดยกำหนดองค์ประกอบในการนำเสนอข้อมูล เพื่อการจัดการระบบข้อมูล โดยใช้โมเดลคิดเชิง ออกแบบ 4) จัดทำ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกัน ควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ ตามข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญ 5) ทดลองใช้ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ 6) ประเมินผล LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการ บริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยใช้โมเดลคิดเชิงออกแบบ โดยประยุกต์ใช้แบบประเมินความพึงพอใจของกอนนวัตกรรม กรมควบคุมโรค

5.1.2 ผลทดลองใช้งานโปรแกรมฐานข้อมูล

ผลการทดลองใช้งาน LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น บุคลากรของหน่วยงาน จำนวน 85 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ

5.1.3 ผลการประเมิน LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ด้านประโยชน์ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน (100/85) ท่านเคยเห็น/เคยได้ยิน/เคยทราบ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัด ขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) มาก่อนหรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบเคย จำนวน 83 คน ร้อยละ 97.65 ท่านเคยใช้ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุม

โรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น (Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) หรือไม่ ส่วนใหญ่ตอบ เคย จำนวน 79 ร้อยละ 92.94 ท่านได้รับแอด LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) เมื่อใด ส่วนใหญ่ตอบ 1 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 49 คน ร้อยละ 57.65 ท่านได้รับ LINE Chatbot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) โดยวิธีการส่วนใหญ่ ตอบ ได้รับจากกลุ่มผู้จัดทำ Line : HRD DPC 7 Khon Kaen จำนวน 70 คน ร้อยละ 82.35 รองลงมา ตอบ ได้รับทางข่าวสารราชการ จำนวน 19 คน ร้อยละ 22.35 ท่านได้ประโยชน์จาก LINE Chatbot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) ในเรื่องใด ส่วนใหญ่ ตอบ สืบค้นข้อมูล จำนวน 71 คน ร้อยละ 83.53 รองลงมา ตอบ ติดตามข้อมูลข่าวสาร จำนวน 19 ร้อยละ 22.35 เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการข้อมูล จำนวน 12 คน ร้อยละ 14.12 ใช้เป็นแนวทางในการทำงาน จำนวน 6 คน ร้อยละ 7.06 และใช้อ้างอิง จำนวน 4 คน ร้อยละ 4.71 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจต่อ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ทั้งมีความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน สารประโยชน์ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน เข้าใจง่าย ดำเนินการถูกต้องตามหลักวิชาการ สะดวกและใช่ง่าย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ฐานข้อมูลและกระบวนการพัฒนา ฐานข้อมูลส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้พัฒนาและผู้เกี่ยวข้องต้องศึกษา ค้นคว้า และแสวงหาความรู้จนทำให้รู้สึกได้ว่า ฐานข้อมูล เป็น “นวัตกรรมใหม่” ฐานข้อมูลมีการใช้เทคโนโลยีหรือความรู้ใหม่เข้ามาพัฒนาทั้งต้นแบบและผลงานฐานข้อมูลที่ช่วยทำให้มีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองต่อกระบวนการหรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริงทั้งต่อบุคคล สังคม เศรษฐกิจ ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อฐานข้อมูลที่พัฒนา ความสามารถในการบอกต่อหรือแนะนำให้ผู้อื่นใช้ฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ลงทุนน้อยแต่ได้ประโยชน์มาก ฐานข้อมูลสามารถขยายขอบเขตทั้งเชิงพื้นที่ เชิงพาณิชย์ หรือการใช้ประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้น สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบายได้หรือสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานได้ และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและประโยชน์โดยภาพรวมของฐานข้อมูลในระดับมาก ร้อยละ 48.24

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น เป็นนวัตกรรมสำหรับบริการข้อมูลให้กับบุคลากรของหน่วยงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลาด้วยระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตอบแชทอัตโนมัติสมอง AI สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้บุคลากรรับรู้ข้อมูล ทิศทาง ข่าวสาร ระเบียบของทางราชการ กิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และครอบคลุม ตลอดจนใช้ข้อมูลวางแผนการดำเนินงานและวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพได้ และตอบข้อคำถามให้แก่ผู้บริหารได้ทันเวลา เป็นการแก้ปัญหาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผลการประเมินความพึงพอใจต่อ LINE Chabot พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ มีความพึงพอใจและประโยชน์โดยภาพรวมในระดับมาก ร้อยละ 48.24 ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาแชทบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แชทบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 47 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย แชนบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัล สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สร้างด้วยแพลตฟอร์ม Chat fuel และแบบประเมินความพึงพอใจสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การพัฒนาแชทบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีใช้หลักการพัฒนาแบบถูกกำหนดด้วยกฎที่ชัดเจน (Rule-Based approach) สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านเฟซบุ๊กแมสเซนเจอร์(Facebook messenger) มีบุคลิกลักษณะและการใช้ภาษาคลายกับวัยของผู้เรียนทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการทบทวนความรู้ (Online Tutor) ผลจากการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้แชทบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81, S.D=0.05$) ทิพย์วรรณ พู่เฟื่อง (2564) และ การพัฒนาระบบถามตอบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)วิเคราะห์และออกแบบระบบถามตอบอัตโนมัติ 2)พัฒนาระบบถามตอบอัตโนมัติ และ 3)ประเมินประสิทธิภาพระบบถามตอบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการแนะแนวการศึกษาต่อ จำนวน 2 คน รวมทั้งหมด จำนวน 5 คน โยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามประเมินประสิทธิภาพของระบบ ผลการวิจัย พบว่าระบบถามตอบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์ หลักสูตรสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ดูแลระบบ 2)ส่วนเจ้าหน้าที่ และ 3) ส่วนผู้ใช้งาน โดยระบบมีประสิทธิภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}=4.26, S.D=0.61$) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1)ด้านการออกแบบระบบมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43, S.D=0.59$) 2) ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันของระบบ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.29, S.D=0.52$) 3)ด้านตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.00, S.D=0.65$) และ 4) ด้านความปลอดภัยของระบบ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.30, S.D=0.65$) โอปอ กลีบสกุล(2563) และ การพัฒนาฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น ดำเนินงานโดยใช้หลักกระบวนการคิดเชิงระบบ (Design Thinking) กลุ่มตัวอย่างสำหรับวิเคราะห์สภาพปัญหา คือ ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ปศุสัตว์อำเภอพล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองพล โรงพยาบาลพล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพล และผู้รับผิดชอบงานโรคพิษสุนัขบ้าขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างสำหรับการทดลองใช้ฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่รับผิดชอบงานโรคพิษสุนัขบ้าที่ใช้งานฐานข้อมูลสัตว์ฯ 7 คน (จากองค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบเก็บประเด็นสนทนา กลุ่ม PHP MySQL และแบบประเมินการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อฐานข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ฐานข้อมูลสัตว์เพื่อการจัดการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าบนเว็บไซต์ ใช้ประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ติดตามการฉีดวัคซีน ติดตามสัตว์เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ ประเมินสถานการณ์เพื่อการวางแผนการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า รวมถึงการควบคุมจำนวนสัตว์เลี้ยงในพื้นที่ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์สัตว์ในพื้นที่แก่เจ้าหน้าที่ เป็นช่องทางสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลการเฝ้าระวังโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์กับหน่วยงานเครือข่าย และประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลสัตว์ไปสู่การเฝ้าระวังโรคในคน โดยความพึงพอใจภาพรวมต่อฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 57.14 ธีรวัฒน์ วลัยเสถียร (2563)

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานควรเพิ่มให้ครอบคลุม เช่น ข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อ ทำเนียบบุคลากร เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกประสานงาน
2. การเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้าราชการและพนักงานราชการ และข้อมูลสิทธิประโยชน์ ควรศึกษาระเบียบ กฎหมาย update ให้เป็นปัจจุบัน
3. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ควรเพิ่มวิธีการประเมินสมรรถนะตามแนวทางของกรมควบคุมโรค
4. การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ควรกำหนด Time Line การเข้าสู่ตำแหน่งเป็นรายบุคคล
5. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของหน่วยงานรับทราบเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน เมนู ประโยชน์ของข้อมูล เช่น จัดประชุม ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรสรรงค์ เอนกศักยพงศ์ (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
คณะบริหารธุรกิจ. วิชาเอกการจัดการทั่วไป
- เกียรติพันธ์ศักดิ์ บิลอับดุลลาห์ (2564).การประยุกต์ใช้ Chatbot สนับสนุนงานสอบสวน
กรณีศึกษาศาสนาตำรวจภูธรเบตง.สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- จักพันธ์ สาตมณี ภาคพล สุนทรโรจน์ คัชรินทร์ ทองฟัก และพงษ์กัมปนาท แก้วตา (2564).
การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวผ่านระบบแอปพลิเคชันLINE Chatbot
ในจังหวัดพิษณุโลก.วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิรันดร บุษวดใช้ (2560).แนวทางการพัฒนาต้นแบบแชทบอทสำหรับให้คำแนะนำระบบกองทุนอุดหนุนการ
วิจัย งบประมาณแผ่นดิน.สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ชฎาธาร เสาวเวียง (2564).ผลของโปรแกรมแชทบอทเพื่อส่งเสริมการดูแลทันตสุขภาพของเด็กในผู้ปกครอง
ของเด็กกอนวัยเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครตรัง อำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง
ชลนที รอดสว่าง (2563)
ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2541).การจัดการทรัพยากรบุคคล.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
दनัย เทียนพุดม (2551).บริหารคนในทศวรรษหน้า.พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ทจำกัด
ทิพย์วรรณ พูเพื่อง อนุสรณ์ เจริญนาน, วันดี โชคช่วยพัฒนากิจ, พงศ์ปณิต ทองงาม, เรเน่ ชมิมิท์ (2564).
การพัฒนาแชทบอทให้ความรู้ด้านดิจิทัลสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี.
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ธีรวัฒน์ วลัยเสถียร,บุญหนากร พรหมภักดี, จุลจิลา หินจำปา,คณยศ ชัยอาจ, กิตติศักดิ์ สีสด(2563).
รูปแบบการพัฒนาพื้นที่ปลอดโรคพิษสุนัขบ้า แบบบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนกับโมเดล
เชิงตรรกะตามนโยบายคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับพื้นที่ (พชพ.):
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
- ธงชัย สันติวงษ์ (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์.กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง
- นฤมล วุฒิกภาพัญญา (2564).ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Chatbot.
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- โบวิน และฮาร์วีย์ (Bowin & Harvey 2001 : 6). การบริหารการพัฒนาหลักสูตรใหม่.
เอกสารรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 9011106 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ปิยาพร ห้องแสง (2555). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร.
ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร
- พิชชาพร คำท่า และประศาสตร์ บุญสนอง (2564).แชทบอทสำหรับการบริการข้อมูลด้านสุขภาพ.
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- พะยอม วงศ์สารศรี (2540 : 5). การบริหารทรัพยากรมนุษย์.กรุงเทพฯ.คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ฟิชเชอร์ และคณะ (Fisher,Schoenfedt and other 1993 : 5). การบริหารการพัฒนาหลักสูตรใหม่.
เอกสารรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 9011106 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- พัชรกันต์ นิมิตรศตกุล(2558). กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
บทความ : มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ
- เพ็ญญา จันทร์บำรุง (2559). ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของกิจกรรมไมเคเซ็น
กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและประกอบรถยนต์ของญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง.
การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภูซงค์ โรจน์แสงรัตน์,2559.การพัฒนารูปแบบการสอนโดยใช้การคิดเชิงออกแบบเป็นฐานเพื่อสร้างสรรค์
ผลงานที่ปรากฏอัตลักษณ์ไทยสำหรับนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
คณะครุศาสตร์
- มอนดี้,โน และพรีแม็กซ์ (Mondy,Noe & Premeaux 1999 : 4). การบริหารการพัฒนาหลักสูตรใหม่.
เอกสารรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 9011106 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- มิลโกวิชและโบดริว (Milkovich and Boudreau 1991 : 3). การบริหารการพัฒนาหลักสูตรใหม่.
เอกสารรายวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 9011106 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สายัณห์ ละอองเอี่ยม (2554).การศึกษา รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มงานวิชาการของ
มหาวิทยาลัยบูรพา: มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมชาย หิรัญกิตติ (2542)การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์.กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์
สุนันทา เลานันทน์ (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ.สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สมชาย หิรัญกิตติ (2542)การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์ . กรุงเทพมหานครซีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์.
- ลีโรดม มณีแฮด และปณิตา วรณพิรุณ (2019).ระบบนิเวศการเรียนรู้ดิจิทัลด้วยปัญญาประดิษฐ์สำหรับการ
เรียนรู้อย่างชาญฉลาด.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุชา มะลาสัย,กนกพร พินิจลิก(2563) การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสื่อประชาสัมพันธ์
ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น
- อัจฉรา จุ้ยเจริญ (2561)”การศึกษาผลปฏิบัติด้านการสื่อสาร : ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลปฏิบัติ
ด้านการสื่อสารของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
- โอปอ กลีบสกุล อัมรินทร์ เฟิงสุข อรรถพล อุบลรัตน์ และ ณัฐดนัย ไจยงค์ (2563).
การพัฒนาระบบถามตอบอัตโนมัติเพื่อประชาสัมพันธ์สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ.มหาวิทยาลัยราช
ภัฏจันทรเกษม
- Burgess, A. (2017). The Executive Guide to Artificial Intelligence: How to identify
and implement applications for AI in your organization. London:
Palgrave Macmillan Imprint.
- Buchanan, R. (1992). Wicked Problems in Design Thinking. Design issues, 8 (2), 5-21.
- Brown, T. (2009). Change by Design. New York: Harper Collins.
- Cross, N. (2006). Designerly Ways of Knowing. London: Springer-Verlag.
- Deshpande, N., & Yadav, N. (2008). Artificial Intelligence. Pune: Technical Publications.
- Holgado, A., & Penalvo, F. J. (2017). “A metamodel proposal for developing learning
ecosystems.” Learning and collaboration technologies: Novel learning ecosystems.

- Cham: Springer International Publishing.
- Dawes, T. (2017). The future of artificial intelligence technology.
United State: Office of Scienceand Technology Advisor.
- Schon, D. A. (1995). The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action.
Michigan: Arena.
- Simon, A. (2009). Understanding the Natural and Artificial Worlds. In H. B. Clark, D. E. (Ed.), Design Studies: A Reader (pp. 106-109). Oxford: Berg.
- Kaplan, J. (2016). Artificial intelligence: What everyone needs to know.
Oxford: Oxford UniversityPress.
- Kijsirikul, B. (2006). Artificial intelligence. Bangkok: Chulalongkorn University. [in Thai]
- Krippendorff, K. (2006). The Semantic Turn A New Foundation for Design. London:
Taylor & Francis.
- Lawson, B. (2012). What Designers Know. New York: Routledge.
- Lohpradit, W. (2016). Artificial intelligence and expert system.
Lampang: Rajamangala University of Technology Lanna. [in Thai]
- Rattanapoka, C. (2016). Introduction to artificial intelligence.
Bangkok: King Mongkut's University of Technology North Bangkok. [in Thai]
- Wareeprasirt, N. (2009). Artificial intelligence. Bangkok: KTP comp & consult. [in Thai]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของการพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกัน
ควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

แบบสอบถามการประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของ
นวัตกรรมต้นแบบ”

กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

๑. วัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล เพื่อประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรมต้นแบบ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) มีเนื้อหา ประกอบด้วย ๔ ตอน ได้แก่ ๑) สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน ๒) ข้อมูลการใช้ประโยชน์ ๓) ข้อมูลความพึงพอใจ และ ๔) ข้อเสนอแนะ

๒. ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ทุกตำแหน่ง

๓. เกณฑ์การพิจารณาสภาพความจริงของการปฏิบัติงาน โดยแต่ละรายการประเมินเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ พิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

- 0 หมายถึงไม่พึงพอใจ
- 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พอใจน้อย
- 3 หมายถึง พอใจมาก
- 4 หมายถึง พอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๑ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับสถานภาพของท่านมากที่สุด

๑.๑ เพศ

๑. ชาย ๒. หญิง

๑.๒ อายุ ปี

๑.๓ ระดับการศึกษา

๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ๒. ปริญญาตรี
 ๓. ปริญญาโท ๒. ปริญญาเอก

๑.๔ ประเภทของตำแหน่ง

๑. ปฏิบัติการ ๗. ปฏิบัติงาน
 ๒. ชำนาญการ ๘. ชำนาญงาน
 ๓. ชำนาญการพิเศษ ๙. อาวุโส
 ๔. เชี่ยวชาญ ๑๐. พนักงานราชการ

๕. ผู้บริหาร ๑๑. ลูกจ้างประจำ

๖. พนักงานเฉพาะกิจ ๑๒. ลูกจ้างชั่วคราว

๑.๕ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ในหน่วยงานที่สังกัด) ปี

๑.๖ กลุ่มงานที่สังกัด.....

๑.๗ หน้าที่หลัก

๑. ผู้บริหาร ๒. หัวหน้ากลุ่ม

๑. หัวหน้างาน ๓. ผู้ปฏิบัติ

๔. อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้ประโยชน์

ใส่รูปหรือชื่อนวัตกรรม



1. ท่านเคยเห็น/เคยได้ยิน/เคยทราบ *LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น*(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) มาก่อนหรือไม่

[] เคย [] ไม่เคย

2. ท่านเคยใช้/อ่าน/เข้าร่วม *LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น*(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) หรือไม่

[] เคย [] ไม่เคย

3. ท่านได้รับแอด *LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น*(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) เมื่อใด

1. 1สัปดาห์ที่ผ่านมา

4. ท่านได้รับ *LINE Chatbot* การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น (Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) โดยวิธีการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สืบค้นเอง เข้าร่วมอบรม/ประชุม
- ได้รับต่อจากเพื่อน/คนรู้จัก ได้รับแจกจากการทำงานปกติ
- ได้รับทางข่าวสารราชการ ได้รับจากกลุ่มผู้จัดทำ Line : HRD DPC 7 Khon

Kaen

อื่นๆ.....

5. ท่านได้ประโยชน์จาก *LINE Chatbot* การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น (Line : HRD DPC 7 Khon Kaen) ในเรื่องใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

(จำเป็นต้องมีคำตอบนี้)

- ไม่ได้ประโยชน์ (จำเป็นต้องมีคำตอบนี้)
- ติดตามข้อมูลข่าวสาร สืบค้นข้อมูล
- เผยแพร่ ใช้เป็นแนวทางในการทำงาน
- ใช้ในการดำเนินชีวิต ใช้เป็นตัวอย่างในการสร้างผลผลิต
- อ้างอิง อยู่ในขั้นตอนของการให้บริการ
- อื่นๆ.....

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของท่านต่อ LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น โดยความหมายของระดับความพึงพอใจ มีดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ/การใช้ประโยชน์	ระดับความพึงพอใจ/การใช้ประโยชน์					(ให้ระบุ) สาเหตุ ไม่พึง พอใจ
	4 พอใจ มาก ที่สุด	3 พอใจ มาก	2 พอใจ น้อย	1 พอใจ น้อย ที่สุด	0 ไม่พึง พอใจ	
1. ความพึงพอใจต่อ LINE Chatbot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น (Line : HRD DPC 7 Khon Kaen)						

- ความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย						
- สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน						
- สารประโยชน์ ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน						
- เข้าใจง่าย						
- ดำเนินการถูกต้องตามหลักวิชาการ						
- อื่นๆ ระบุ.....						
2. การใช้ประโยชน์และประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม ของนวัตกรรม ประเภท ผลิตภัณฑ์/กระบวนการ/การบริการ	4 มาก ที่สุด	3 มาก	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด	0 ต้อง ปรับปรุง	(ให้ระบุ สาเหตุ ที่ต้อง ปรับปรุง)
- ใช้ง่าย หรือสะดวก หรือขั้นตอนไม่ ซับซ้อน						
- นวัตกรรม/กระบวนการพัฒนา นวัตกรรมส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ ผู้พัฒนา/ผู้เกี่ยวข้อง ต้องศึกษา ค้นคว้า และแสวงหาความรู้ จนทำให้ รู้สึกได้ว่าผลิตภัณฑ์/กระบวนการ/การ บริการที่ได้รับ เป็น “นวัตกรรมใหม่”						
- นวัตกรรมมีการใช้เทคโนโลยีหรือ ความรู้ใหม่เข้ามาพัฒนาทั้งต้นแบบ และผลงานนวัตกรรมที่ช่วยให้ นวัตกรรมมีประสิทธิภาพ						
- สามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบสนอง ต่อกระบวนการ หรือบริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ						
- เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริง ทั้ง ต่อบุคคลสังคม เศรษฐกิจ ชุมชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อนวัตกรรมที่ พัฒนา						
- ความสามารถในการบอกต่อ หรือ แนะนำให้ผู้อื่นได้รับผลิตภัณฑ์/						

กระบวนการ/การบริการ						
- ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ ลงทุนน้อย แต่ได้ประโยชน์มาก						
- นวัตกรรมสามารถสามารถขยาย ขอบเขตทั้งเชิงพื้นที่ เชิงพาณิชย์ หรือ การใช้ประโยชน์ในวงกว้างมากขึ้น						
- สามารถใช้เป็นแนวทางการกำหนด ข้อเสนอเชิงนโยบายได้ หรือสามารถ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของ หน่วยงานได้						
3. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจและ ประโยชน์ที่ได้รับในระดับใด						
4. โปรดระบุการนำไปใช้ประโยชน์						
.....						

หมายเหตุ* การวัดความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์และประสิทธิภาพประสิทธิผลของ นวัตกรรม ของนวัตกรรม ต้องมีการวัดก่อน - หลังเปรียบเทียบ (วัดผลประเมินขั้นตอนการ ทดสอบต้นแบบนวัตกรรม กับ ผลประเมินหลังนำนวัตกรรมไปใช้ประโยชน์จริง)

ตอนที่ 4

ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง LINE Chatbot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากร บุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น(Line : HRD DPC 7 Khon Kaen ดังนี้

- ด้านความพึงพอใจ

.....

- ด้านการใช้ประโยชน์

.....

ท่านต้องการผลิตภัณฑ์/กระบวนการพัฒนา/การบริการ อะไรอีกบ้าง จากกรมควบคุมโรค

.....

.....

.....

กรุณาส่งแบบสอบถามกลับมาที่

นายกิตติศักดิ์ สีสด
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น 181/37 ซอยราชประชา ถนนศรีจันทร์
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
โทร. 088-7163817 E-mail : Kittisak.sisod59@gmail.com

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน
กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิจัย สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น