ชื่อผลงาน: นวัตกรรม LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริการทรัพยากรบุคคล

ชื่อผู้วิจัย: นายกิตติศักดิ์ สีสด นายวรภัทร ศิริบูรณ์พิพัฒนา นางสาวิตรี น้อยศรี นางนุจรินทร์ พัฒนโชติ

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมควบคุมโรค

กำหนดให้บุคลากร ต้องมีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้บุคลากรมีความทันสมัยเป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงาน โดยเชื่อมโยงหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ที่มีเป้าหมาย ให้มีระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพตอบสนองยุทธศาสตร์ คือ มีระบบการจัดการบุคลากรตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและความร่วมมือ และมีระบบการพัฒนาบุคลากร

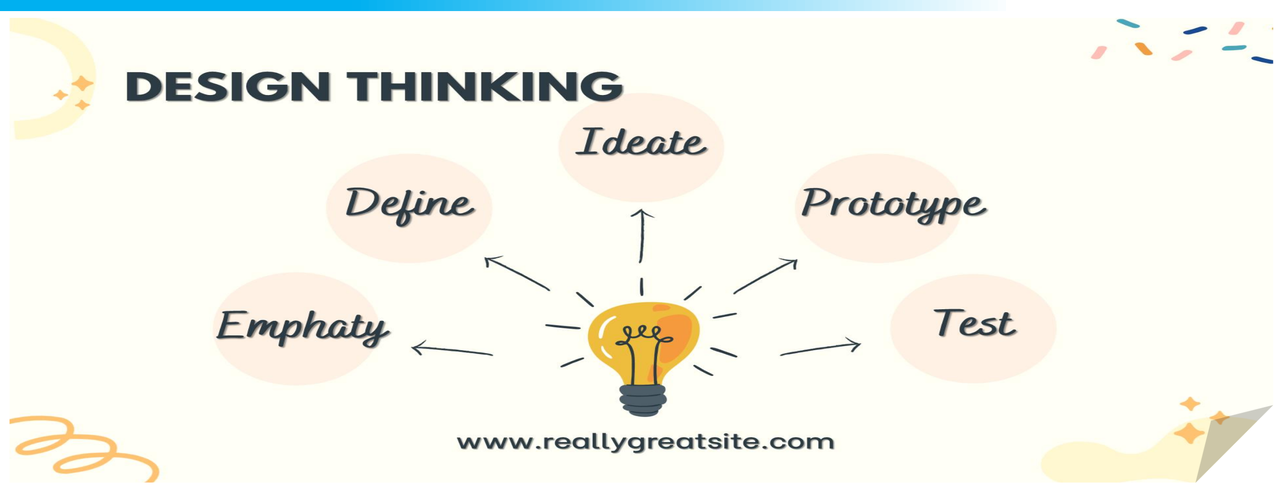
ยุทธศาสตร์ชาติ

- ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ภายใต้ยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบราชการบริหารจัดการภาครัฐภายใต้การพัฒนาความเป็นเลิศ Governance Excellence
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากำลังคนด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพของกรมควบคุมโรค
- กรมประกาศ นโยบายการบริหารราชการ 4.0
  - 1. ภาครัฐต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน
  - 2. ภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย
  - 3. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
  - ภาครัฐเป็นที่พึงของประชาชนและเชื่อถือไว้วางใจ
- มีปัจจัยความสำเร็จ 3 ประการ
  - 1. Collaboration – การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคอื่นๆในสังคม
  - 2. Innovation – การสร้างนวัตกรรม
  - 3. Digitalization – การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เพื่อพัฒนารูปแบบ LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้ประโยชน์/ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของนวัตกรรม LINE Chabot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

วิธีการดำเนินการวิจัย



ผลการศึกษา

Empathize

ผลการสำรวจการรับรู้

- สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการลา การรักษาพยาบาล การศึกษา เครื่องราช บำเหน็จ บำนาญ (=4.10, **S.D = 0.89)**
- วินัยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว (=4.07, **S.D = 0.82)**
- ระเบียบและตารางเวลาการมาปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ชั่วคราว (=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)**

ผลการสำรวจช่องทางการรับรู้

- ช่องทาง แอพพลิเคชั่น **LINE** ร้อยละ 98.50
- ช่องทาง แอพพลิเคชั่น **Facebook** ร้อยละ 20.30
- ช่องทางหนังสือราชการ ร้อยละ 9.02
- ช่องทาง แอพพลิเคชั่น **Instagram** ร้อยละ 5.26
- ช่องทาง **Email** ร้อยละ .75

Define

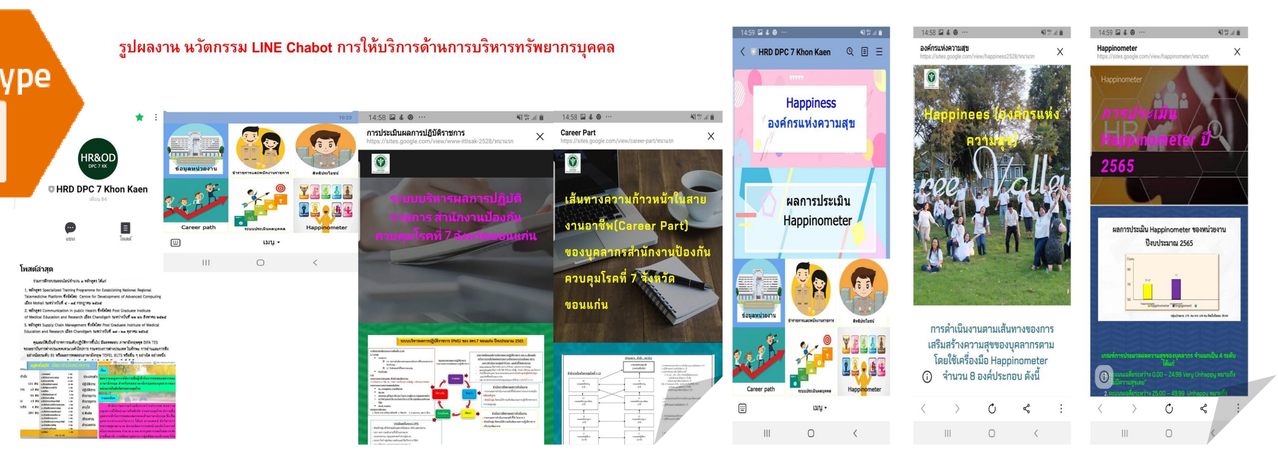
การกำหนดประเด็นปัญหา

Ideate

1.รับรู้ข้อมูล ทิศทาง ข่าวสาร ระเบียบของทางราชการ กิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานได้สะดวก อย่างรวดเร็ว เข้าถึงง่ายทั่วถึงทุกที่ทุกเวลา ด้วยระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ต
2.ใช้ข้อมูลวางแผนการดำเนินงานและวางเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพได้
3.แก้ปัญหาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

Prototype

รูปผลงาน นวัตกรรม LINE Chabot การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

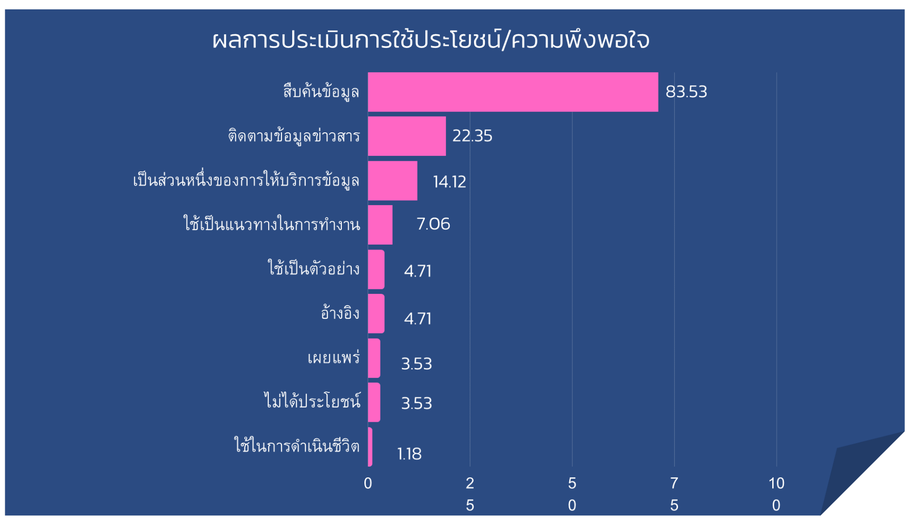


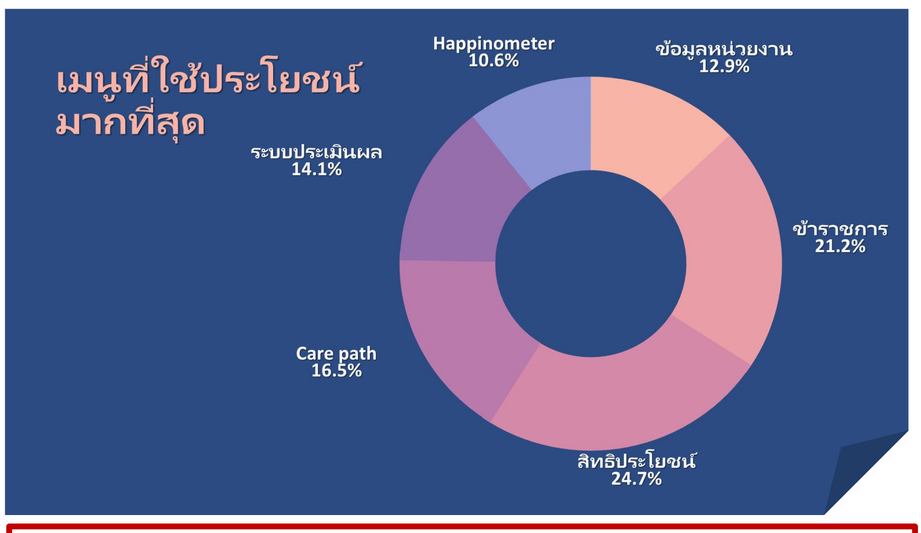
ผลการศึกษา

Test

การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้บุคลากรนำไปใช้ประโยชน์

Line : ข่าวราชการ สคร.7 ขก. | เวทีประชุม กวป.หน่วยงาน | เวทีประชุมนำเสนอติดตามความก้าวหน้านวัตกรรม ของหน่วยงาน





ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ประโยชน์ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ต่อการใช้LINE Chatbot การให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์โดยภาพรวมของ LINE Chatbot อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 48.24

การใช้ประโยชน์

1. ใช้ในการจัดการระบบบริการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
2. ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ และลดเวลาในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและบุคลากร
3. ใช้เป็นแบบอย่าง/ต้นแบบในการพัฒนานวัตกรรมของหน่วยงาน
4. ใช้เป็นช่องทางการสื่อสารเผยติดตามข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากรของหน่วยงาน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1.ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญและสนับสนุนด้านการพัฒนานวัตกรรมและงานวิจัยของหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรม

2.มีการวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานที่ชัดเจน

3.มีการดำเนินการตามแผนและรับข้อเสนอแนะจากเวทีประชุมวิชาการทั้งจากกลุ่มนวัตกรรมและงานวิจัยของหน่วยงาน

ปัญหาอุปสรรค

1.ด้านปัจจัยนำเข้ายังขาดข้อมูลด้านการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพเพราะยังไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่ง

2.ด้านกระบวนการ เช่น การดำเนินการเขียน LINE Chabot ค่อนข้างช้าเพราะข้อมูลไม่ครอบคลุม และด้านการทดลองใช้ ยังไม่ครอบคลุมบุคลากรทุกคน เนื่องจากการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย

3.ด้านผลลัพธ์บุคลากรยังไม่เข้าถึงLINE Chabot ทุกคน เนื่องจากช่องทางการสื่อยังไม่ครอบคลุ่ม เช่น จัดประชุม ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย การสอนการใช้งาน เป็นต้น

การประชุมเชิงปฏิบัติการการพัฒนาองค์กรสมรรถนะสูงด้านการวิจัย

สำหรับการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพฯ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น