

NEW NORMAL : SMART HR

หน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการ งานอำนวยการ กองบริหารทั่วไป สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

โครงการวันแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 9 KU - KM Day (Demo Day)
วันอังคารที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2565 ณ ห้องประชุมอนามัย ดำเนินการ แกรนด์ บอลรูม อาคารภูมิชัยกปิลกาญจน์
คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

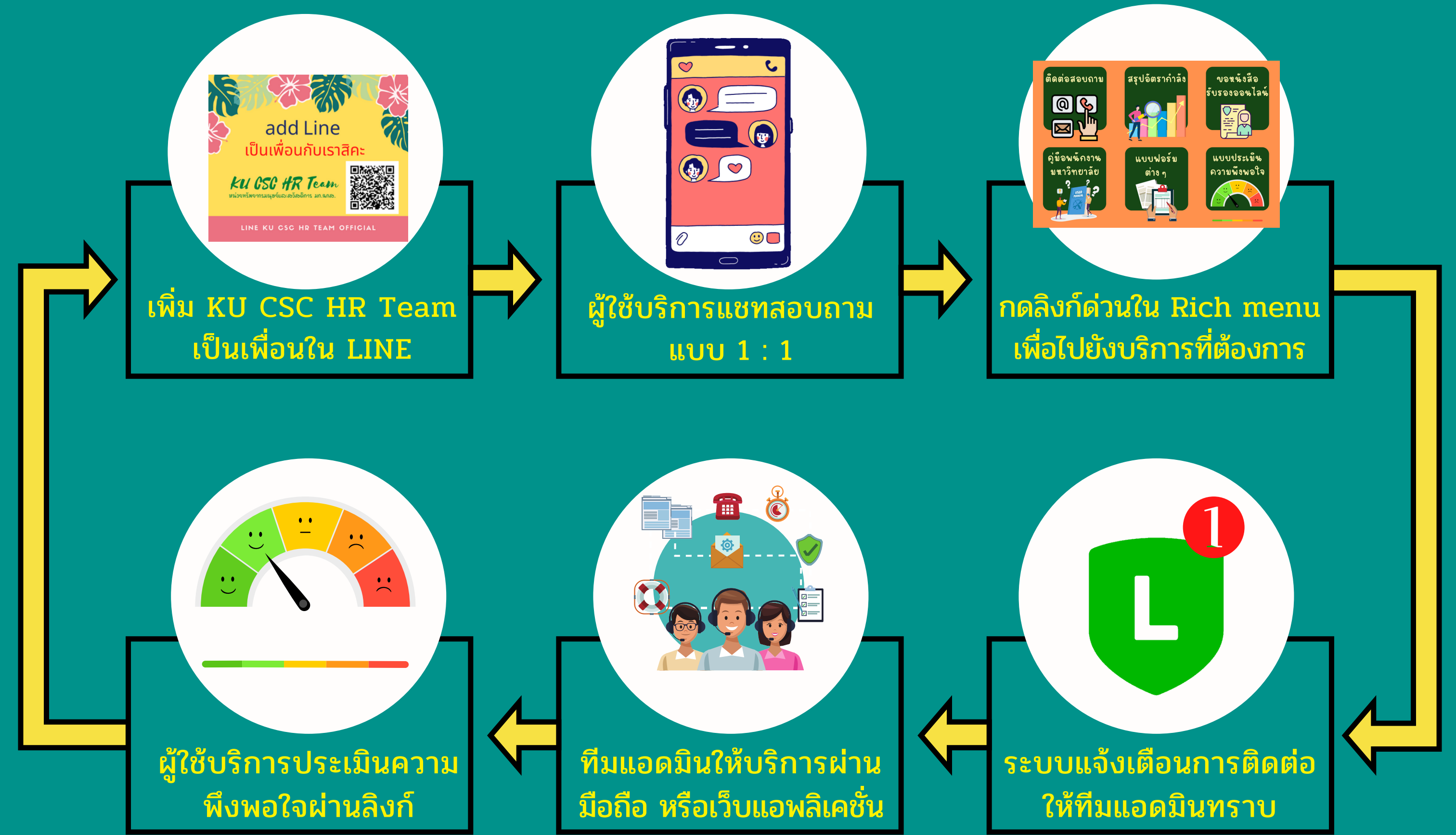


WHY/ WHAT

ในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้จัดกิจกรรมรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) ด้วยวิธีประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ขึ้น หน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการ หรือ KU CSC HR Team จึงได้นำข้อเสนอแนะจากกิจกรรมดังกล่าวมาพิจารณา และจัดกิจกรรมประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับสำนักงานเลขานุการส่วนงานต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ อาทิ ระยะเวลา สถานที่ตั้งของแต่ละส่วนงาน การปฏิบัติงานต่างสถานที่ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นต้น หน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการจึงประชุมระดมสมองวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับรูปแบบการบริหารจัดการแบบรวมศูนย์ หรือ "รวมบริการ ประสานภารกิจ" และวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตฯ ที่ต้องการเป็นหน่วยงานที่มีการบริการที่เป็นเลิศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในยุคปัจจุบันที่มีการใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย Smart Phone เป็นของคู่กายคนส่วนใหญ่ หน่วยทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการจึงเลือกใช้ LINE OFFICIAL หรือ LINE OA ซึ่งเป็น Platform ที่มีความโดดเด่นในการสร้างกลุ่มให้ผู้ใช้งาน ให้สามารถเข้าร่วมและใช้งานได้ตามประสงค์กลุ่มที่ตั้งขึ้นมาได้ สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว และเป็นส่วนตัว เพราะสามารถสนทนาแบบ 1:1 ได้ และยังสามารถเชื่อมโยงกับบริการต่าง ๆ ผ่าน Google form หรือเว็บไซต์ได้อีกด้วย ทำให้ KU CSC HR Team เป็น SMART HR ที่สามารถสร้างทางออกใหม่เพื่อหมุนตามโลกให้ทันในยุคดิจิทัล

ขั้นตอนการใช้บริการ KU CSC HR TEAM ผ่าน LINE OA



Admin



กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากรภายในวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

วัตถุประสงค์ :

- เพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการให้บริการ
- เพื่อลดความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้บริการ
- เพื่อลดค่าใช้จ่าย อาทิ ค่ากระดาษ ค่าโทรศัพท์
- เพื่อลดระยะเวลาการติดต่อ สื่อสาร ระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ
- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในคำตอบที่ได้จากผู้ใช้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ :

1. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
2. ผู้ใช้บริการสามารถรอกเอกสารได้ทุกที่ ทุกเวลา
3. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ทันที
4. มีช่องทางติดต่องานเพิ่มขึ้นจากเดิมที่ทันต่อยุคสมัย

สินทรัพย์ความรู้ :

- คู่มือการใช้งาน LINE OA ของ KU CSC HR Team



ตัววัดความสำเร็จที่สำคัญ :

1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ LINE OA : KU CSC HR Team ไม่ต่ำกว่า 3.51
2. จำนวนสมาชิก LINE OA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ต่อจำนวนบุคลากร มก.จส. (560 คน)

ผลลัพธ์

1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ LINE OA = 4.96
2. จำนวนสมาชิก LINE OA = 321 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.32 ต่อจำนวนบุคลากร

แนวทางการพัฒนา ต่อยอด

- Q&A CHATBOT ให้แชทบอตตอบคำถามที่ถามบ่อย
- MICROLEARNING คิวเกมอัปสกีล
- EMPLOYEE WALLET กระเป๋าสะสมคะแนนพนักงาน
- ONBOARDING MAP ระบบออนบอร์ดพนักงานใหม่

HOW

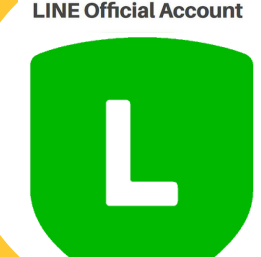
รวบรวมข้อมูลจาก VOC ข้อเสนอแนะ ผลการประเมินความพึงพอใจ และ ปัญหาต่าง ๆ



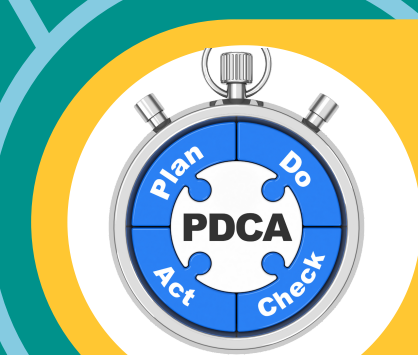
วิเคราะห์ SWOT เพื่อให้รู้ข้อดีที่ต้องพัฒนาปรับปรุง และนำข้อมูลไปประกอบการวางแผน



ระดมสมองเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ด้วย Fishbone Diagram



ใช้ LINE OA สร้างกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อติดต่อสื่อสาร เพิ่มช่องทางการรับบริการ ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19



เริ่มทดลองใช้ เรียนรู้ และประเมินผล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุงไปพร้อม ๆ กับการดำเนินงาน



สแกนเพื่อดาวน์โหลดภาพโปสเตอร์นี้



เพิ่ม LINE OA : KU CSC HR Team เป็นเพื่อนได้ที่นี้