คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

เรื่อง

คู่มือการจัดทำ Line Official Account : HR CICM

โดย

นางสาวภัคนันท์ กระจ่างพันธุ์

วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์

เดือนมีนาคม ปี 2565

คำนำ

วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและวิจัย ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทางด้านแพทยศาสตร์ ซึ่งวิทยาการและเทคโนโลยีทางด้านการแพทย์มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ผู้จัดทำจึงได้จัดทำคู่มือการใช้งาน Line Official Account : HR CICM ในส่วนของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เป็นช่องทางติดต่อประสานงาน เผยแพร่ข้อมูลระเบียบ รวมทั้งแบบฟอร์ม เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการในด้านต่างๆ สำหรับบุคลากรและบุคคลภายนอก โดยหวังว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

นางสาวภัคนันท์ กระจ่างพันธุ์

มีนาคม 2565

สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	
บทที่ 1 : บทนำ	1
บทที่ 2 : บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	6
บทที่ 3 : หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข	9
บทที่ 4 : ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	12
บทที่ 5 : ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	29
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญรูปภาพ

เรื่อง หน้า

รูปที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการจัดทำ Line Official Account ของวิทยาลัย 11
รูปที่ 4.1 แสดงหน้าบัญชี LINE OA account manager บนคอมพิวเตอร์ 13
รูปที่ 4.2 แสดงหน้าบัญชี LINE OA account manager บน Smartphone 13
รูปที่ 4.3 แสดงวิธีสร้างบัญชี และการเลือกเข้าสู่บัญชี LINE OA 14
รูปที่ 4.4 แสดงการเข้าสู่บัญชี LINE OA ผ่านบัญชี Line ส่วนบุคคล 14
รูปที่ 4.5 แสดงหน้าบัญชี LINE OA ที่ถูกสร้างไว้ 14
รูปที่ 4.6 แสดงหน้าบัญชี LINE OA และ ID ที่ถูกสร้างขึ้นโดยระบบอัตโนมัติ 15
รูปที่ 4.7 แสดงเครื่องมือ Broadcast ในหน้าบัญชี LINE OA 16
รูปที่ 4.8 แสดงรายการ Broadcast ที่ถูกส่งในหน้าบัญชี LINE OA 17
รูปที่ 4.9 แสดงเครื่องมือ Auto response messages 18
รูปที่ 4.10 แสดงตัวอย่างการตั้งหัวข้อ Auto respond messages 19
รูปที่ 4.11 แสดงการตั้งค่า Auto respond messages 20
รูปที่ 4.12 แสดงการเปลี่ยน Auto respond messages เป็นการตอบโดย Admin 22
รูปที่ 4.13 แสดง Rich menu ในแต่ละรูปแบบ 23
รูปที่ 4.14 แสดงวิธีเข้าสู่ Application Line บนสมาร์ตโฟน 24
รูปที่ 4.15 แสดงวิธีเข้าสู่ LINE OA โดยการค้นหา และ สแกน QR CODE บนสมาร์ตโฟน 25
รูปที่ 4.16 แสดง QR CODE ของ LINE OA : HR CICM 25
รูปที่ 4.17 แสดงการเข้าสู่ LINE OA : HR CICM บนสมาร์ตโฟน 26
รูปที่ 4.18 แสดง Rich menu ของ LINE OA : HR CICM 26
รูปที่ 4.19 แสดงข้อควรระวัง ใน LINE OA : HR CICM 27
รูปที่ 4.20 แสดงการเข้าสู่เมนูการประเมินผลและการต่อสัญญา บนสมาร์ตโฟน 28
รูปที่ 4.21 แสดงรายละเอียดในเมนูประเมินผลและการต่อสัญญา บนสมาร์ตโฟน 28
รูปที่ 5.1 แสดงข้อมูลสถิติการใช้งาน LINE OA : HR CICM 32

บทที่ 1
บทนำ

<u>ความเป็นมาและความสำคัญ</u>

วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 8/2555 เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา และส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงด้านแพทยศาสตร์ วิทยาศาสตร์การแพทย์ และสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยใช้ภาษาต่างประเทศ เป็นหลัก มีฐานะเป็นส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษาที่มีการบริหารงานอิสระไม่อยู่ภายใต้บังคับของระเบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ว่าด้วยโครงการบริการสังคมของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และเพื่อประโยชน์ในการรับรองฐานะของวิทยาลัย ให้ถือว่าวิทยาลัยมีสถานะเทียบเท่าคณะ สำนัก สถาบัน ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยได้รับพระราชทานนามจากสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ว่า “วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์ (Chulabhorn International College of Medicine)” ตามหนังสือกองงานในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ที่ รล 0011.3/11664 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2556 (พระราชอิสริยศในขณะนั้น)

จากการเกิดโรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้มีการระบาดทั่วโลก มีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม 2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ในวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 ปัจจุบันสถานการณ์การระบาดมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต การปฏิบัติงาน และอื่น ๆ อีกทั้ง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมโดยรวมเป็นจำนวนมาก

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้เริ่มประกาศให้บุคลากรปฏิบัติงานภายในที่พักหรือการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) ตามประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่องมาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 27 มกราคม 2563 และได้มีการออกประกาศต่อเนื่องมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่ออกประกาศฉบับที่ 28 ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2564 เป็นต้นมา ซึ่งเป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้น มีผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ออกประกาศปิดทำการชั่วคราว โดยให้งดการปฏิบัติงานและการติดต่อราชการทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัย และให้ส่วนงานในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ใช้รูปแบบการปฏิบัติงานภายในที่พักหรือการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) จนถึงปัจจุบัน ได้มีการออกประกาศเป็นฉบับที่ 37 ลงวันที่ 31 มกราคม 2565

เมื่อมีการปิดทำการชั่วคราวและปฏิบัติงานที่บ้าน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก การปฏิบัติงานต้องมีการปรับตัว การจัดการเรียนการสอนต้องทำในรูปแบบออนไลน์ การปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกสำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ จึงได้เกิดแนวคิดจัดทำ Line Official Account : HR CICM ขึ้น

<u>วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการใช้งาน</u>

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน
2. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผู้มารับบริการหรือประสานงาน
3. เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และลดกระดาษ
4. เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่เข้าใหม่

<u>ขอบเขตการศึกษา</u>

1. รวบรวมระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่บุคลากรควรทราบให้เป็นหมวดหมู่
2. รวบรวมแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งาน
3. ศึกษาวิเคราะห์ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ทำความเข้าใจสำหรับนำมาลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยศึกษาแนวกว้าง
4. จัดทำรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการแต่ละขั้นตอน

<u>ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</u>

1. บุคลากรได้รับข้อมูลระเบียบหรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว สามารถสืบค้นได้ทุกที่ ทุกเวลา
2. ลดการติดต่อระหว่างบุคคล ทำให้บุคลากรไม่ต้องเสียเวลาในการตอบคำถามหรือค้นหาข้อมูล
3. เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การค้นหาระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน
5. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษา สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้
6. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง

<u>คำจำกัดความเฉพาะ</u>

การสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่มีความสำคัญในการอยู่ร่วมกันในสังคม หากมีการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ จะทำให้สังคมที่อยู่ร่วมกันมีความเข้าใจที่ดีและบรรลุวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ได้ ในทางกลับกันหากการสื่อสารนั้นมีวิธีการที่ไม่เหมาะสมจะส่งผลให้สารที่ต้องการสื่อออกไปไม่ประสบความสำเร็จ อาจนำไปสู่ความเข้าใจผิด และเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ อย่างไม่ทันตั้งตัว วิธีการสื่อสารนั้นมีหลากหลาย ไม่จำเป็นต้องเป็นในรูปแบบของการสนทนาระหว่างบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่รวมไปถึงการกระทำที่แสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือเป็นรูปแบบของการเขียนหรือพิมพ์ข้อความ ซึ่งปัจจุบันเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันการสื่อสารในรูปแบบของการเขียนนี้ มีโอกาสนำมาซึ่งการสื่อสารที่ผิดพลาดได้มากเช่นเดียวกัน เนื่องจากการส่งสารผ่านตัวอักษรไม่สามารถสื่อสารทางด้านอารมณ์ได้อย่างชัดเจน ต้องอาศัยการตีความประกอบด้วย ทำให้ผู้ส่งสารต้องทำการพิจารณาว่าจะต้องส่งข้อความไปในรูปแบบใดที่จะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

ความนิยมของรูปแบบการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนี้คงปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นผลพวงมาจากอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีหรือที่เรียกว่า IoT หรือ Internet of Things (อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง) ซึ่งทุกอย่างสามารถเชื่อมโยงกันได้โดยผ่านเครือข่ายของระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สามารถทำอะไรได้หลากหลายภายในเวลาอันรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็น การจัดเก็บข้อมูลจำนวนมากบนระบบคราวด์ (Cloud) และสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ได้อย่างทันทีที่ต้องการ หรือจะเป็นการใช้ สมาร์ตโฟน (Smartphone) ในกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การสั่งอาหาร ทำธุรกรรมทางการเงิน การเดินทาง การออกกำลังกาย รวมถึงการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนอยู่ภายใต้การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ค่อย ๆ แทรกซึมเข้าสู่กิจวัตรประจำวัน จนทำให้อินเทอร์เน็ตเข้ามาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบันอย่างขาดไม่ได้ เมื่อศักยภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงเปรียบเหมือนแรงกระเพื่อมที่ทำให้ทุกสิ่งมีการพัฒนาอย่างไม่สิ้นสุด เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและผกผัน จนทำให้คิดว่าจะอยู่ได้อย่างไรหากไม่มีอินเทอร์เน็ตและสมาร์ตโฟน (Smartphone) ในปัจจุบัน

ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดังกล่าว ก่อให้ประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ รอบตัว จนทำให้เกิดคำถามต่อไปว่าเทคโนโลยีเหล่านี้จะเข้ามาแทนที่การทำงานของมนุษย์ในอนาคตอันใกล้นี้หรือไม่ ดังเช่นปรากฏการณ์ที่เรียกว่า Digital Disruption ที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการนำนวัตกรรมหรืออุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาทดแทนการทำงานในรูปแบบเดิมอย่างที่ปฏิบัติกันมา เนื่องจากได้ประโยชน์ทั้งความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน คาดว่าผลกระทบจากปรากฏการณ์

Digital Disruption นั้น สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของหลายสิ่งได้อย่างตลอดกาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของนวัตกรรมด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในชีวิตประจำวัน เมื่อการติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่อยู่คู่ขนานต่อการใช้ชีวิตประจำวันในทุก ๆ มิติทำให้บริษัทผู้พัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เห็นความต้องการใช้เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงพยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น และครอบคลุมทุกรูปแบบการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเสียง ตัวอักษร รูปภาพ หรือวิดีโอ ซึ่งเครื่องมือสื่อสารชนิดหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในชีวิตประจำวันอย่างแพร่หลายและอาจเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันในการติดต่อประสานงาน คือ Application Line

Application Line เป็นหนึ่งในเครื่องมือสื่อสารระหว่างบุคคล ที่มีความเป็นส่วนตัว สามารถสื่อสารในรูปแบบของเสียง ข้อความและการโทรแบบเห็นหน้า (VDO call) ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สามารถใช้งานได้ผ่านโทรศัพท์มือถือและคอมพิวเตอร์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในการโทร ทำให้เกิดความสะดวกกับผู้ใช้งานที่สามารถติดต่อกันได้ทุกที่ทั้งในและต่างประเทศโดยไม่ต้องกังวลค่าโทรทางไกลที่จะตามมา Application Line นั้นนอกจากจะเป็นเครื่องมือสื่อสารแบบพื้นฐานแล้ว ยังมีความสามารถในการรับ ส่งและจัดเก็บเอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ได้ อีกทั้ง ยังสามารถแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำผู้ใช้งานไม่พลาดการรับข้อความต่าง ๆ ที่ผู้ส่งตั้งใจส่งไปถึงผู้รับสาร ด้วยคุณสมบัติที่ใช้งานง่ายและครอบคลุมทุกความต้องการที่หลากหลาย ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ เห็นถึงจุดแข็งที่จะให้ Application Line เข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร หรือธุรกิจต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บริษัทผู้พัฒนา Application Line จึงได้ต่อยอดความสามารถในการใช้งานของระบบให้มากขึ้นเพื่อรองรับรูปแบบการสื่อสารที่มีความต้องการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงเกิดเป็นเครื่องมืออีกชนิดที่เรียกว่า LINE Official Account (LINE OA)

LINE Official Account (LINE OA) เป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้ประโยชน์จาก Application Line ที่เป็นช่องทางสื่อสารหลักช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยก่อนหน้านี้การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ผ่าน Application Line นั้น มักจะใช้ในรูปแบบของ Line Group ที่สามารถรองรับจำนวนสมาชิกในกลุ่มได้เป็นจำนวนมาก สามารถพูดคุยกับสมาชิกในกลุ่มแบบ VDO ได้ หรือสามารถเลือกพูดคุยในบัญชีส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคนได้ โดยทำการเพิ่มเพื่อนเช่นเดียวกับการใช้ Application Line แบบส่วนบุคคล แต่ในส่วนของหน่วยงานที่จำเป็นต้องสื่อสารกับผู้ใช้งานในกลุ่มอย่างเป็นประจำ การใช้ Line Group อาจทำให้มีข้อจำกัดในหลายด้าน เช่น ต้องมีสมาชิกในกลุ่มทำการเชิญสมาชิกใหม่เข้ากลุ่มและตอบรับจึงจะเข้าร่วมได้ หรือในกรณีสมาชิกในกลุ่มมีการส่งข้อความจำนวนมากทำให้สาระสำคัญที่ต้องการส่งต่อกับผู้รับถูกมองข้ามไป หรือในกรณีที่อาจมีการลบข้อความในกลุ่มทำให้ไม่สามารถกลับมาดู

ได้อีกครั้ง นอกจากนี้การพูดคุยใน Line Group สมาชิกในกลุ่มจะเห็นข้อความที่พูดคุยกันซึ่งอาจทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความไม่สบายใจที่จะสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านช่องทางนี้ แต่ในส่วนของ
LINE Official Account (LINE OA) บัญชีของ LINE OA จะมีสถานะเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถใช้ติดต่อกับผู้ใช้งานจำนวนมาก เช่น ภาคธุรกิจ หรือการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่รบกวนกับการใช้บัญชี Application Line ส่วนบุคคลที่ใช้กันเป็นประจำ สามารถเรียกดูรายละเอียดสำคัญต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา รวมถึงข้อความย้อนหลังต่าง ๆ ได้ LINE OA ได้รับการออกแบบให้มีคุณสมบัติเพิ่มเติมจากการใช้ Application Line ส่วนบุคคล เพื่อเสริมศักยภาพการสื่อสารกับบุคคลกลุ่มใหญ่ให้ได้รับข้อมูลที่ตรงกันอย่างรวดเร็ว เข้าถึงได้สะดวก มีการแจ้งเตือนเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทันทีทันใด โดยมีการพัฒนาความสามารถต่าง ๆ สนับสนุนการทำงานเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Auto respond messages) สำหรับสื่อสารระหว่างผู้ใช้งาน ที่สามารถช่วยตอบข้อสงสัยได้อย่างทันที และตลอดเวลา หรือการสร้างแถบเมนูต่าง ๆ (Rich menu) ที่เปรียบเสมือนผู้ช่วยที่จะช่วยนำทางผู้ใช้งานสู่เป้าหมายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมไปถึงช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร (Broadcast) ที่จะปรากฏข้อความต่าง ๆ บนหน้า timeline บน Application Line พร้อมการแจ้งเตือน เพื่อให้ไม่พลาดเอกสารเรื่องสำคัญ นอกจากนี้ ยังสามารถรับสมาชิกเพิ่มเติมได้อย่างง่ายโดยการค้นหาชื่อผ่านทาง ID หรือ สแกน QR Code ลดขั้นตอนในการเชิญสมาชิกใหม่เข้าร่วมกลุ่ม

ด้วยคุณสมบัติเบื้องต้นเหล่านี้ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ เห็นโอกาสในการใช้งาน LINE OA เพื่อให้การประสานงานภายในองค์กรมีความใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพมากกว่าการแจ้งผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่เคยทำมา ประกอบกับสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แพร่กระจายอย่างรุนแรงและต่อเนื่อง ทำให้ภาครัฐบาลและเอกชนจำเป็นที่จะต้องปรับตัวอย่างทันทีเพื่อให้การดำเนินงานยังคงอยู่ แต่ต้องอยู่ภายใต้นโยบายการทำงานแบบ Work from Home ที่บุคลากรต้องทำงานจากที่บ้านเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้จำนวนผู้ติดเชื้อภายในประเทศเพิ่มขึ้น และส่งผลให้ระบบสาธารณสุขต้องแบกรับภาระมากจนเกินความจำเป็น ดังนั้น งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติ จุฬาภรณ์ จึงหารือและพิจารณาใช้โอกาสที่มาพร้อมกับวิกฤตครั้งนี้ ในการพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็น (Reskill) และยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น (Upskill) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถปรับตัวให้อยู่ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงได้ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างดี เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานมีความใกล้ชิด เข้าใจความต้องการต่าง ๆ ของบุคลากรภายในวิทยาลัย และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

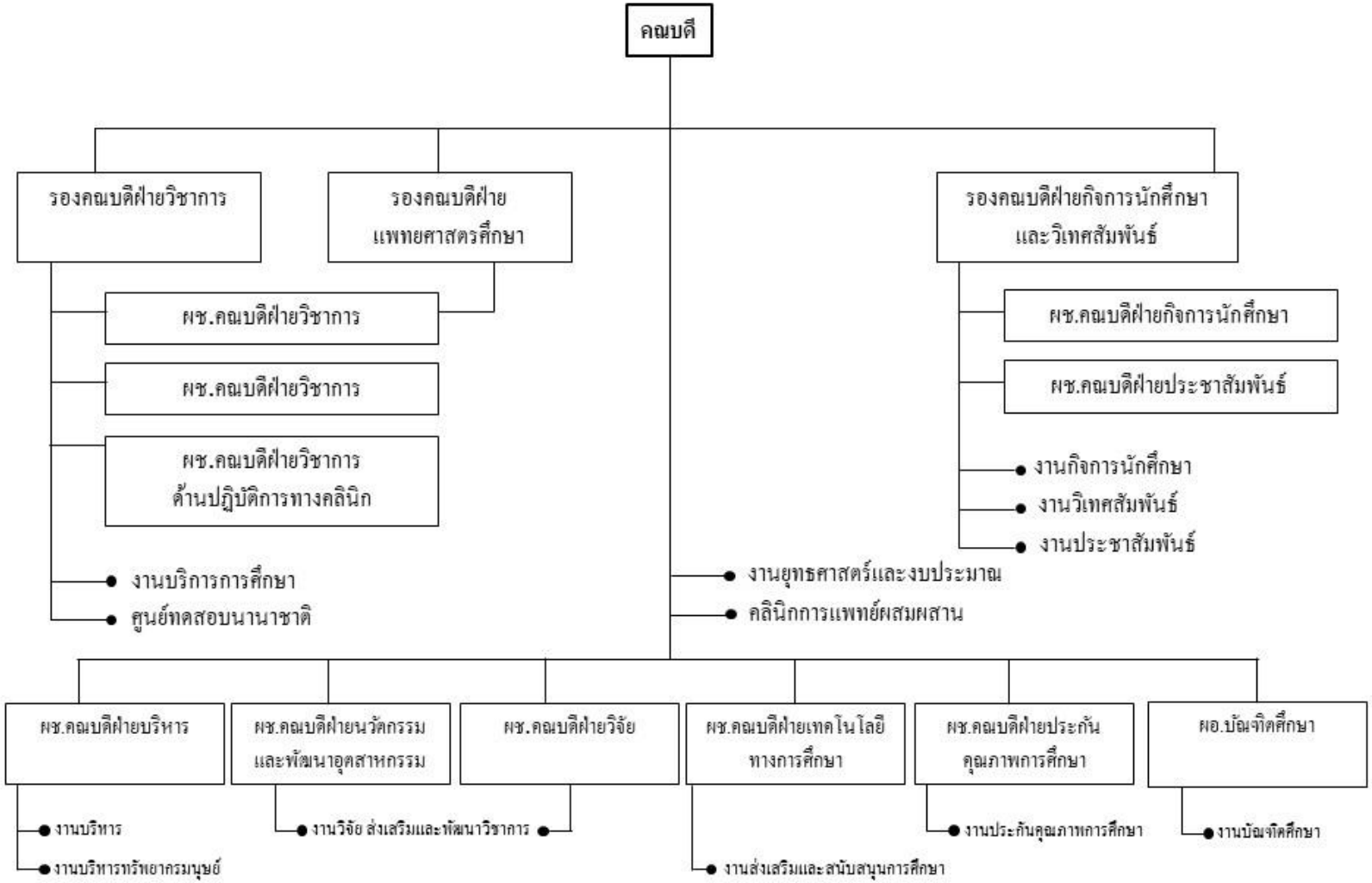
<u>บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง</u>

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปฏิบัติงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ การกำหนดและตรวจสอบเกี่ยวกับตำแหน่ง เงินเดือน การดำเนินงานด้านงานบริหารงานบุคคลต่าง ๆ เช่น การสรรหา และจัดสรรบุคคลเข้าปฏิบัติงาน การดำเนินการเกี่ยวกับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน การตอบแทนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ความต้องการและการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทุนพัฒนาอาจารย์ การจัดสวัสดิการ การเสริมสร้างสุขภาพและบรรยากาศ การจัดทำทะเบียนประวัติ การดำเนินการเกี่ยวกับการออกจากราชการ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดทำข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

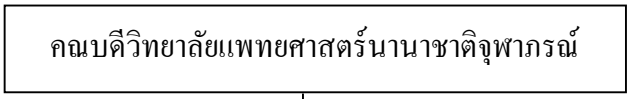
ในส่วนของผู้ขอรับการประเมิน ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักทรัพยากรมนุษย์ ดูแลรับผิดชอบดังนี้

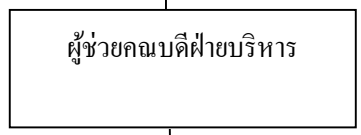
- ตรวจยืนยันความถูกต้องของภาระงานสายวิชาการในฐานข้อมูลของวิทยาลัย ประมวลผลและคำนวณคะแนนภาระงาน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาอาจารย์ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ
- ดูแลฐานข้อมูลและดูแลระบบ LINE Official Account (LINE OA) : HR CICM
- ปฏิบัติงานด้านการประเมินทดลองและประเมินต่อสัญญาจ้าง
- การจัดทำข้อมูลต่าง ๆ เข้าสู่ฐานข้อมูลของหน่วยงาน
- ดูแลระบบฐานข้อมูลด้านบุคลากรของหน่วยงาน
- การรายงานอัตรากำลังของหน่วยงาน
- การจัดทำของที่ระลึกต่าง ๆ
- งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

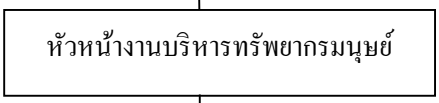
โครงสร้าง
วิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์



โครงสร้างของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์







1. นางสุดารักษ์ สิริอังควรา (นักทรัพยากรมนุษย์ชำนาญการพิเศษ) 2. นางสาวสิริพร ไพจิตโรจนา (นักทรัพยากรมนุษย์ชำนาญการ)

3. นางสาวภัคนันท์ กระจ่างพันธุ์ (นักทรัพยากรมนุษย์) 4. นางสาวมนทิรา ทองขันธ์ (นักวิชาการศึกษา)

ด้านบริหารบุคคลและอัตรากำลัง	ด้านวินัยและนิติการ	ด้านการพัฒนาบุคลากร	ด้านทะเบียนประวัติและสวัสดิการ
-การสรรหาและการคัดเลือก -การบรรจุแต่งตั้ง -การเลื่อนตำแหน่ง -การโอน ย้าย ลาออก -การทดลองปฏิบัติงาน -การประเมินต่อสัญญา -การประเมินประสิทธิภาพฯ -การประเมินการสอน -การประเมินภาระงาน -การขอตำแหน่งทางวิชาการ -การเลื่อนเงินเดือน/ค่าจ้าง -การจัดทำหนังสือรับรอง -การขอตำแหน่งทางวิชาการ -การขอเบิกเงินพอกสมทบ -การไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ -รายงานอัตรากำลัง -การบริหารอัตรากำลัง -งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย	-การดำเนินการทางวินัย -การสอบข้อเท็จจริง -การดูแลการชดใช้ทุน -ให้คำปรึกษาด้านระเบียบฯ -ทำสัญญาจ้าง -ทำสัญญาลาต่าง ๆ -ทำสัญญารับทุน -งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย	-ดำเนินการเกี่ยวกับการลาศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ -การไปราชการภายในและภายนอกประเทศ -การพัฒนาบุคลากร -จัดโครงการอบรม สัมมนา -การประกาศรับทุนพัฒนาบุคลากร -งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย	-จัดทำทะเบียนประวัติ -ตรวจสอบวันลา -ดำเนินการเกี่ยวกับการลาต่าง ๆ -เครื่องราชอิสริยาภรณ์ -การแต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน -ดูแลและบันทึกข้อมูลในฐานข้อมูล -จัดทำข้อมูลสถิติการไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน และไปราชการอื่นๆ -ดูแลสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าเครื่องแบบ ค่าครองชีพ ค่าเยี่ยมผู้ป่วย เงินอุดหนุนการศึกษาบุตร ค่าทำศพ ค่ารักษาพยาบาล -สวัสดิการอื่น ๆ -ประกันสังคม -ประกันสุขภาพ -กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ -งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 3
หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการใช้งาน Line Official Account : HR CICM จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรภายในวิทยาลัยแพทยศาสตร์นานาชาติจุฬาภรณ์ ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการสืบค้นข้อมูล ระเบียบ ประกาศ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น สวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร การขอหนังสือรับรอง เป็นต้น

การปฏิบัติงานที่ผ่านมา การดำเนินการแจ้งข่าวสารหรือทำการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ในส่วนของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะใช้วิธีการส่งอีเมลแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับบุคลากรของวิทยาลัย ซึ่งการส่งข่าวสารทางอีเมลนั้นอาจมีข้อจำกัดด้านความสะดวกในการรับส่งข้อความอยู่บ้าง อีกทั้งความละเลยในการตรวจสอบอีเมลของบุคลากรยังคงเป็นอีกข้อจำกัดหนึ่งที่ทำให้การส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อีกทั้งความนิยมในการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารถูกลดความสำคัญลงไป โดยการเข้ามาแทนที่ของรูปแบบการสื่อสารสมัยใหม่ที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและครอบคลุมความต้องการของการใช้งานภายใต้การใช้งานช่องทางสื่อสารของ Application Line ทางหน่วยงานจึงพิจารณานำจุดเด่นของการใช้งาน Application Line มาพัฒนาเป็น LINE Official Account (LINE OA) : HR CICM เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรของวิทยาลัยได้เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นและสามารถดำเนินการด้านเอกสารบางอย่างได้โดยไม่จำเป็นต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ประสานงานในเวลาปฏิบัติงานปกติและนอกเวลาปฏิบัติงาน

วิธีการปฏิบัติงาน

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้ทำการรวบรวมเอกสารที่มีความจำเป็นที่บุคลากรมักจะสอบถามรายละเอียดเป็นประจำแล้วนำมาดำเนินการให้อยู่ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และนำเอกสารต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ มาจัดหมวดหมู่ให้อยู่ภายในขอบเขตที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อป้องกันความสับสนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้งานได้ เมื่อดำเนินการจัดเตรียมเอกสารครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ดูแลข้อมูลในแต่ละเนื้อหา จะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำลงในระบบ LINE Official Account (LINE OA) เพื่อให้แต่ละคนเข้าใจวิธีการทำงานของระบบและได้สังเกตผลลัพธ์จากการทำระบบดังกล่าวและสามารถนำมาปรับปรุงเนื้อหาให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

ในการเริ่มต้นของการพัฒนา LINE Official Account (LINE OA) : HR CICM ได้แบ่งเนื้อหาข้อมูลออกเป็น 6 ส่วนหลัก ประกอบด้วย

(1) คู่มือพนักงาน จะรวบรวบรายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานของวิทยาลัยและพนักงานมหาวิทยาลัยควรทราบและถือปฏิบัติ ซึ่งจัดทำออกมารูปแบบของไฟล์เอกสาร และลิงค์คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัย ที่จัดทำขึ้นโดยกองทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้

(2) สวัสดิการ เนื้อหาในส่วนนี้ประกอบด้วยสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานมหาวิทยาลัยและผู้ปฏิบัติงานวิทยาลัยได้รับ รวมไปถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะใช้ในการขอรับสวัสดิการที่วิทยาลัยจัดเตรียมไว้ เอกสารในส่วนนี้ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลด และดำเนินการส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ทันที ไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารที่สำนักงานในเวลาทำการ

(3) การขอตำแหน่งทางวิชาการ ข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย ระเบียบและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ที่ประสงค์จะขอตำแหน่งที่สูงขึ้น รายละเอียดในส่วนนี้จะทำให้ผู้ใช้งานทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ได้มีโอกาสได้ศึกษาข้อมูลและเตรียมตัวสำหรับการจัดทำผลงานเพื่อขอตำแหน่งทางวิชาการให้สูงขึ้น

(4) การประเมินทดลองการปฏิบัติหน้าที่ และการต่อสัญญาจ้าง จะเป็นข้อมูลสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องทราบ เพื่อให้รับรู้และเข้าใจขั้นตอนในการประเมินตั้งแต่เริ่มงานกับทางวิทยาลัย รายละเอียดส่วนนี้ประกอบด้วยระเบียบมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินทดลองการปฏิบัติหน้าที่และการต่อสัญญาจ้าง รวมถึงแบบฟอร์มการประเมินทดลองการปฏิบัติหน้าที่ และการต่อสัญญาจ้าง เป็นต้น

(5) ติดต่อ CICM เป็นช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก LINE OA : HR CICM

(6) ร่วมงานกับ CICM เป็นช่องทางที่ให้ข้อมูลเกี่ยวประกาศรับสมัครงาน โดยจะเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ของวิทยาลัย เพื่อให้ผู้สนใจศึกษารายละเอียดคุณสมบัติในการรับสมัครงาน รวมทั้งสามารถสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่านการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผ่าน LINE OA ได้อย่างเป็นส่วนตัว ไม่รบกวนสมาชิกคนอื่นที่อยู่ใน LINE OA

เมื่อเข้าสู่ระบบ LINE OA ผู้ใช้งานสามารถเลือกเข้าเมนู ตามเนื้อหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างง่าย โดยการเลือกจากหน้าจอโทรศัพท์ ตามรายการหรือหากไม่แน่ใจว่ารายละเอียดต่าง ๆ ที่ต้องการอยู่ในเมนูใด สามารถพิมพ์ข้อความลงในหน้า Chat ของ LINE OA : HR CICM เพื่อให้ระบบอัตโนมัตินำข้อมูลที่ต้องการมาแสดงผลให้ โดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์

<u>วิธีการปฏิบัติงาน การใช้ Line Official : HR CICM</u>

รูปที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการจัดทำ Line Official Account ของวิทยาลัย

บทที่ 4
ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

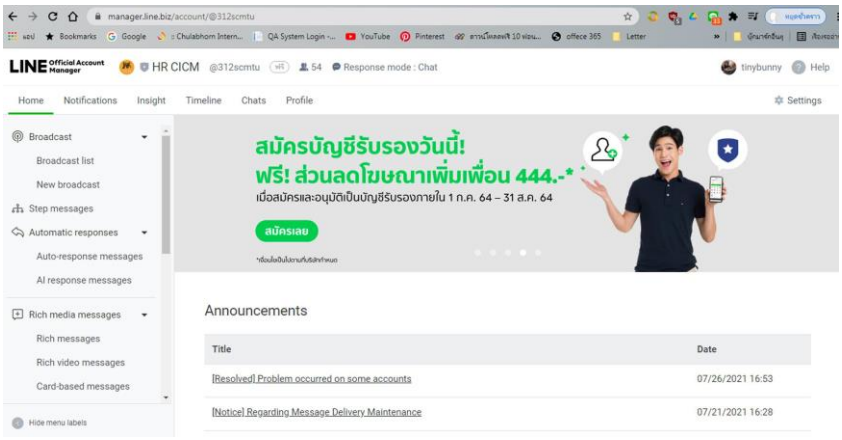
จากสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีการสื่อสารของยุคดิจิทัล เป็นผลกระทบเชิงบวกที่เร่งให้เกิดการสร้างนวัตกรรมการสื่อสารต่าง ๆ ให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้งานให้ครอบคลุมความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้งาน และมีการปรับเปลี่ยนความต้องการอย่างต่อเนื่อง องค์กรผู้พัฒนาเทคโนโลยีจึงไม่อาจมองข้ามความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ เพราะความต้องการบนความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เปรียบเสมือน การพยากรณ์ทิศทางของความต้องการคิดหาสิ่งประดิษฐ์ชิ้นใหม่ ให้เกิดขึ้นได้จริงภายในสังคม เหมือนอย่างเช่นกรณีของการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดนิ่งของผู้ให้บริการ Line Application ซึ่งเดิมเป็นการออกแบบเพื่อใช้สำหรับการสื่อสารแบบส่วนบุคคลผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน (Smartphone) จากนั้นจึงต่อยอดการพัฒนามาเป็นการสื่อสารแบบสื่อสาธารณะ (Social media) และไปจนถึงการพัฒนาเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับองค์กรภาคธุรกิจ (LINE OA) โดยทุกอย่างอยู่บนพื้นฐานของ Line Application ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นช่องทางการสื่อสารแบบพื้นฐานที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้

<u>ขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ดูแลระบบ LINE Official Account (LINE OA)</u>

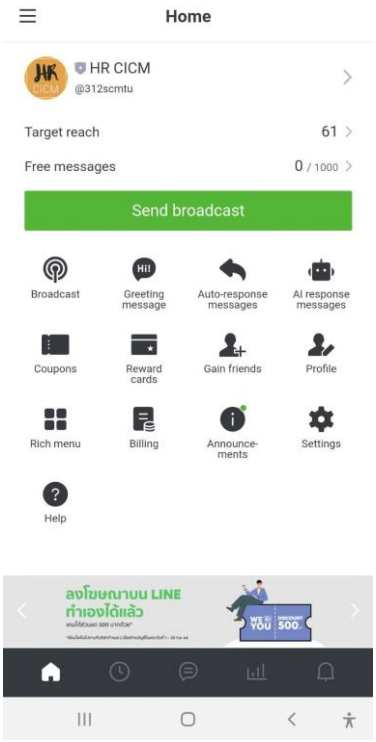
ขั้นตอนที่ 1 : การสร้างบัญชี LINE Official Account (LINE OA)

การสร้างบัญชี LINE OA เป็นขั้นตอนแรกในการเริ่มต้นจัดทำ LINE OA ของหน่วยงาน โดยผู้ที่มีบัญชีส่วนบุคคลของ LINE สามารถเข้าสู่ระบบแล้วเริ่มต้นสร้าง LINE OA ได้ทันที แต่ในกรณีที่ไม่มีบัญชีส่วนบุคคลของ LINE สามารถสมัครได้โดยใช้อีเมลได้เช่นกัน ทั้งนี้ ผู้ที่เปิดบัญชี LINE OA จะมีสถานะเป็น Admin หรือผู้ที่มีสิทธิในการตั้งค่าบัญชีทั้งหมด และสามารถเพิ่ม Admin เข้าสู่ระบบได้

การสร้างบัญชี LINE Official Account (LINE OA) นั้น เริ่มต้นโดยการไปที่ LINE OA account manager เพื่อทำการตั้งชื่อบัญชี LINE OA เลือกประเภทธุรกิจ และใส่รูป Profile เพื่อความสะดวกในการค้นหาและจดจำบัญชี https://manager.line.biz/account/@312scmtu



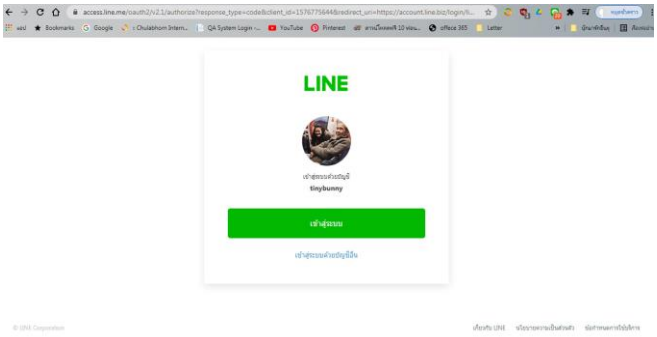
รูปที่ 4.1 แสดงหน้าบัญชี LINE OA account manager บนคอมพิวเตอร์



รูปที่ 4.2 แสดงหน้าบัญชี LINE OA account manager บน Smartphone

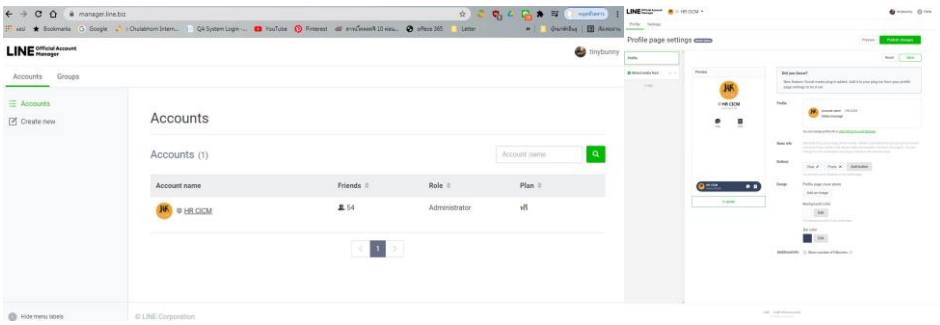
ในส่วนของ LINE OA account manager นี้จะเป็นการเข้าถึงระบบการจัดการข้อมูลและรายละเอียดพื้นฐาน ของบัญชี LINE OA โดยผู้ที่ได้สิทธิ์เป็นผู้ดูแลระบบ (Admin) จะเข้าสู่ระบบ LINE OA account manager ผ่านบัญชี LINE ส่วนบุคคล แต่ในกรณีที่ยังไม่บัญชี LINE OA account manager ให้ดำเนินการสร้างบัญชี LINE OA โดยเลือกที่ “สร้างบัญชีใหม่”

รูปที่ 4.3 แสดงวิธีสร้างบัญชี และการเลือกเข้าสู่บัญชี LINE OA

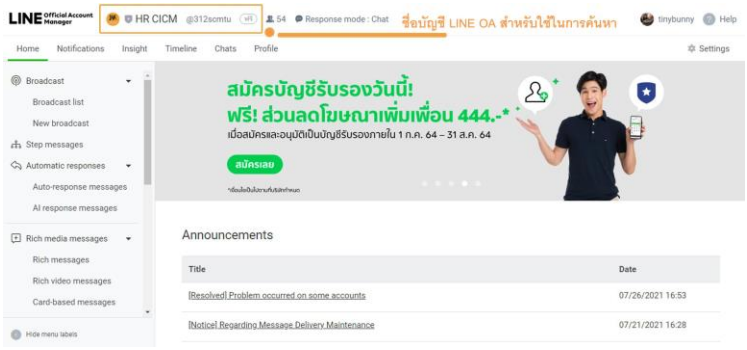


รูปที่ 4.4 แสดงการเข้าสู่บัญชี LINE OA ผ่านบัญชี Line ส่วนบุคคล

เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏชื่อบัญชี LINE OA ที่ถูกสร้างไว้ขึ้นมาตามรูปที่ 4.5 ทั้งนี้ ID ของ LINE OA ระบบจะสร้างให้อัตโนมัติ เนื่องจากเป็นรูปแบบบัญชีที่ไม่มีค่าใช้จ่าย จึงไม่สามารถเลือกหรือปรับเปลี่ยน ID ได้



รูปที่ 4.5 แสดงหน้าบัญชี LINE OA ที่ถูกสร้างไว้



รูปที่ 4.6 แสดงหน้าบัญชี LINE OA และ ID ที่ถูกสร้างขึ้นโดยระบบอัตโนมัติ

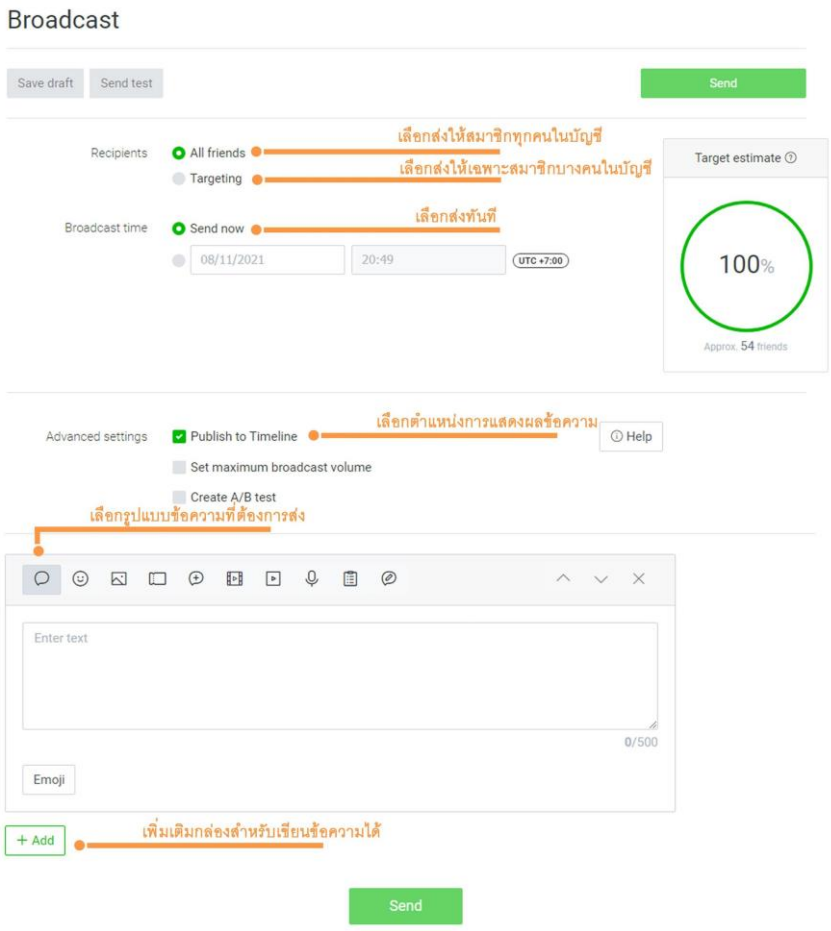
ขั้นตอนที่ 2 : การตั้งค่าเครื่องมือ ใน LINE OA

เมื่อดำเนินการสร้างบัญชีและตั้งค่าพื้นฐานของบัญชีแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นขั้นตอนของการเลือกใช้ และตั้งค่าเครื่องมือต่าง ๆ ใน LINE OA ซึ่งได้รับการออกแบบให้มีเครื่องมือต่าง ๆ ที่ช่วยให้การใช้งานระบบดำเนินไปได้ด้วยดี เนื่องจากมีคุณสมบัติเฉพาะตัว ใช้งานสะดวก และมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานที่หลากหลาย ประกอบด้วย Broadcast , Auto response messages และ Rich menu

(1) Broadcast เป็นเครื่องมือแรกมีการใช้งานอย่างแพร่หลาย มีหน้าที่หลักในการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ ให้กับสมาชิกใน LINE OA รูปแบบของข้อความที่ถูกส่งผ่านเครื่องมือ Broadcast สามารถแสดงผลในแบบรูปภาพ และวิดีโอ มีขนาดใหญ่ ที่หน้าบัญชี LINE OA ของหน่วยงาน ซึ่งสามารถดึงดูดความสนใจให้กับผู้รับข้อมูลได้รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้งานได้เห็นข้อความต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนผ่านหน้าจอสมาร์ตโฟน (Smartphone) และเมื่อได้รับแล้ว ผู้รับสามารถดำเนินการอื่น ๆ ต่อไปได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องออกจากระบบ

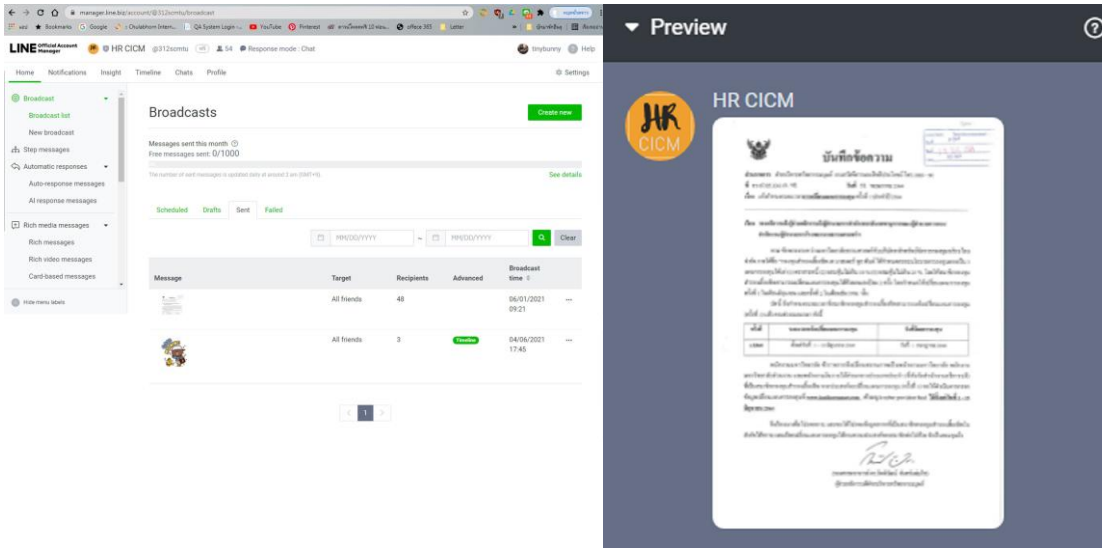
จุดเด่นของข้อความที่ถูกส่งผ่านเครื่องมือ Broadcast คือ ข้อความที่ส่งไปถึงสมาชิกในบัญชี LINE OA สามารถส่งได้ทันที หรือกำหนดเวลาส่งข้อความล่วงหน้าได้ รวมทั้งสามารถเลือกกลุ่มผู้รับได้ว่าต้องการให้สมาชิกบัญชีผู้ใดเป็นผู้รับ หรือเฉพาะกลุ่มบุคคล ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ส่งผ่านการ Broadcast มักจะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากขนาดของพื้นที่ที่ใช้แสดงข้อความมีความกว้าง มองเห็นและอ่านได้ชัดเจน Broadcast มีความโดดเด่น สร้างความสนใจให้กับผู้รับได้อย่างรวดเร็ว มีเสียงแจ้งเตือน และสามารถดำเนินการอื่น ๆ ได้ทันทีโดยการเลือกที่รูปภาพหรือข้อความ คุณสมบัติเหล่านี้ทำให้ผู้รับข่าวสารลดโอกาสในการพลาดข้อความสำคัญที่หน่วยงานต้องการสื่อสารไปถึง

การสร้าง Broadcast สามารถทำได้โดยเลือก Create new แล้วเลือกกลุ่มเป้าหมายและกำหนดเวลา ข้อดีของการกำหนดเวลาการส่ง คือ เมื่อสังเกตและทราบพฤติกรรมการอ่านหรือสอบถามข้อความของบุคลากรภายในวิทยาลัยแล้ว สามารถเลือกกำหนดเวลาส่ง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อความที่ส่งออกไป ณ เวลานี้จะได้รับความสนใจ ผู้รับเปิดอ่านได้ทันที เช่น สมาชิกในบัญชี LINE OA มักจะอ่านในช่วงเวลา 07.30 น. ก็สามารถตั้งเวลาให้ส่งข้อความในเวลานี้ เป็นต้น ซึ่งการส่ง Broadcast ในแต่ละกล่องข้อความ (Balloon) กำหนดให้สามารถเลือกใช้รูปแบบการส่งได้หนึ่งรูปแบบเท่านั้น เช่น อาจส่งเป็นรูปภาพ ส่วนกล่องข้อความต่อมาสามารถเลือกรูปแบบที่ต่างออกไปได้ไม่จำเป็นต้องใช้รูปแบบเดียวกันทั้งข้อความ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับ Admin ในการออกแบบข้อความที่ถูกส่งออกไปได้ ทั้งนี้อาจมีข้อจำกัดอยู่บ้างในส่วนของจำนวนตัวอักษรที่พิมพ์ลงไปในกล่องข้อความ ที่ไม่เกิน 500 ตัวอักษรและ จำนวนกล่องข้อความ ที่สามารถเพิ่มได้ ไม่เกิน 3 กล่องข้อความเท่านั้น



รูปที่ 4.7 แสดงเครื่องมือ Broadcast ในหน้าบัญชี LINE OA

เมื่อทำการส่งข้อความผ่าน Broadcast แล้ว ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถเข้ามาดูรายการทั้ง Broadcast ที่เคยส่งไปก่อนหน้านี้ได้ที่ LINE OA account manager ซึ่งจะเห็น รูปแบบข้อความที่ถูกส่งไป วันที่ที่ข้อความถูกส่งออกไป รวมถึงกลุ่มเป้าหมายที่ส่งข้อความถึง เพื่อสามารถนำข้อมูลเบื้องต้นเหล่านี้มาวิเคราะห์ ว่ารูปแบบข้อความแบบใดที่ผู้รับสนใจและไม่สนใจ



รูปที่ 4.8 แสดงรายการ Broadcast ที่ถูกส่งในหน้าบัญชี LINE OA

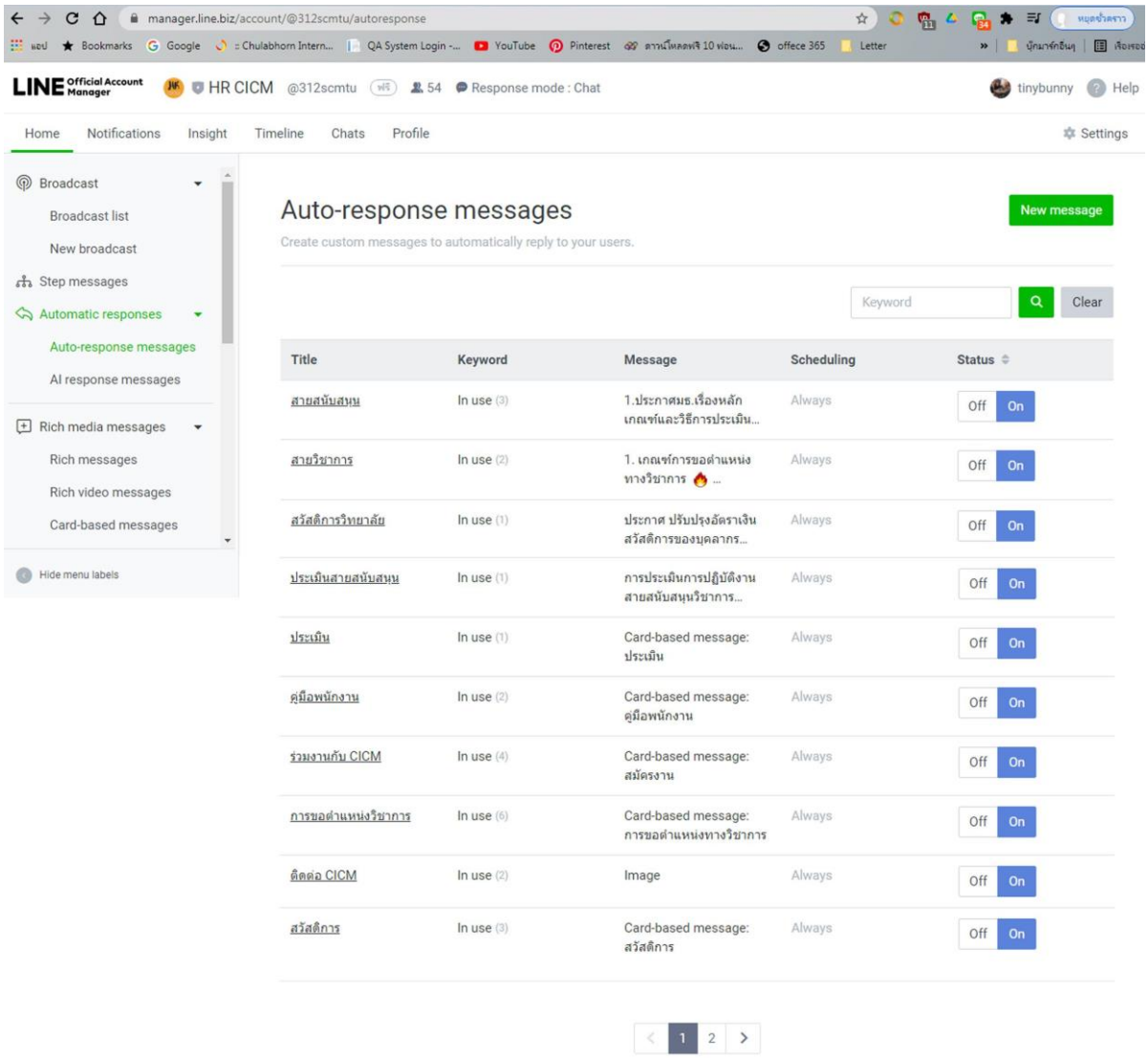
(2) Auto response messages คือ เครื่องมือสำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ใช้ในการโต้ตอบระหว่างระบบ LINE OA ของหน่วยงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับผู้ใช้งานผ่านระบบอัตโนมัติ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ช่วยของบุคลากรในหน่วยงาน (Admin) จะช่วยตอบคำถามเบื้องต้นภายในกรอบภาระงานที่รับผิดชอบ ซึ่งการถามตอบในส่วนนี้จะเป็นการถามตอบในส่วนของข้อมูลทั่วไป ที่สอบถามเป็นประจำของบุคลากรภายในวิทยาลัย

คุณสมบัติที่โดดเด่นของระบบตอบกลับอัตโนมัติ คือ ความสามารถในการลบขีดจำกัดด้านเวลาของการทำงานของบุคลากรในงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ เพราะระบบสามารถทำงานได้ตลอดเวลา เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ เช่น เข้าร่วมประชุมหรือระหว่างลาพักผ่อน โดยไม่กระทบกับการให้บริการด้านข้อมูลแก่บุคลากรในเวลาเดียวกัน ซึ่งความสามารถให้ข้อมูลของระบบตอบกลับอัตโนมัติจะขึ้นอยู่กับปริมาณของข้อมูลที่เพิ่มลงในระบบและการใช้คำค้น (keyword) อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหา รายละเอียดของสิ่งที่ต้องการได้ โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกรายการที่ต้องการทราบบนบัญชีของ LINE OA หรือในกรณีที่ไม่พบรายการที่ต้องการ สามารถพิมพ์ข้อความสำหรับค้นหาที่หน้า chat ในระบบ LINE OA ได้ แล้วระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ค้นหาให้ผู้ใช้งานได้อย่างทันที

งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้จัดทำรายละเอียดของเครื่องมือดังกล่าว ตัวอย่างเช่น ในหมวดของสวัสดิการบุคลากร แบ่งเนื้อหาของงานสวัสดิการออกเป็น 2 ส่วน คือ สวัสดิการที่วิทยาลัยจัดเตรียมสำหรับพนักงานของวิทยาลัย และสวัสดิการของพนักงานมหาวิทยาลัย เมื่อเลือกรายการสวัสดิการของวิทยาลัย ระบบจะแสดงผลข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสุขภาพ และแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น

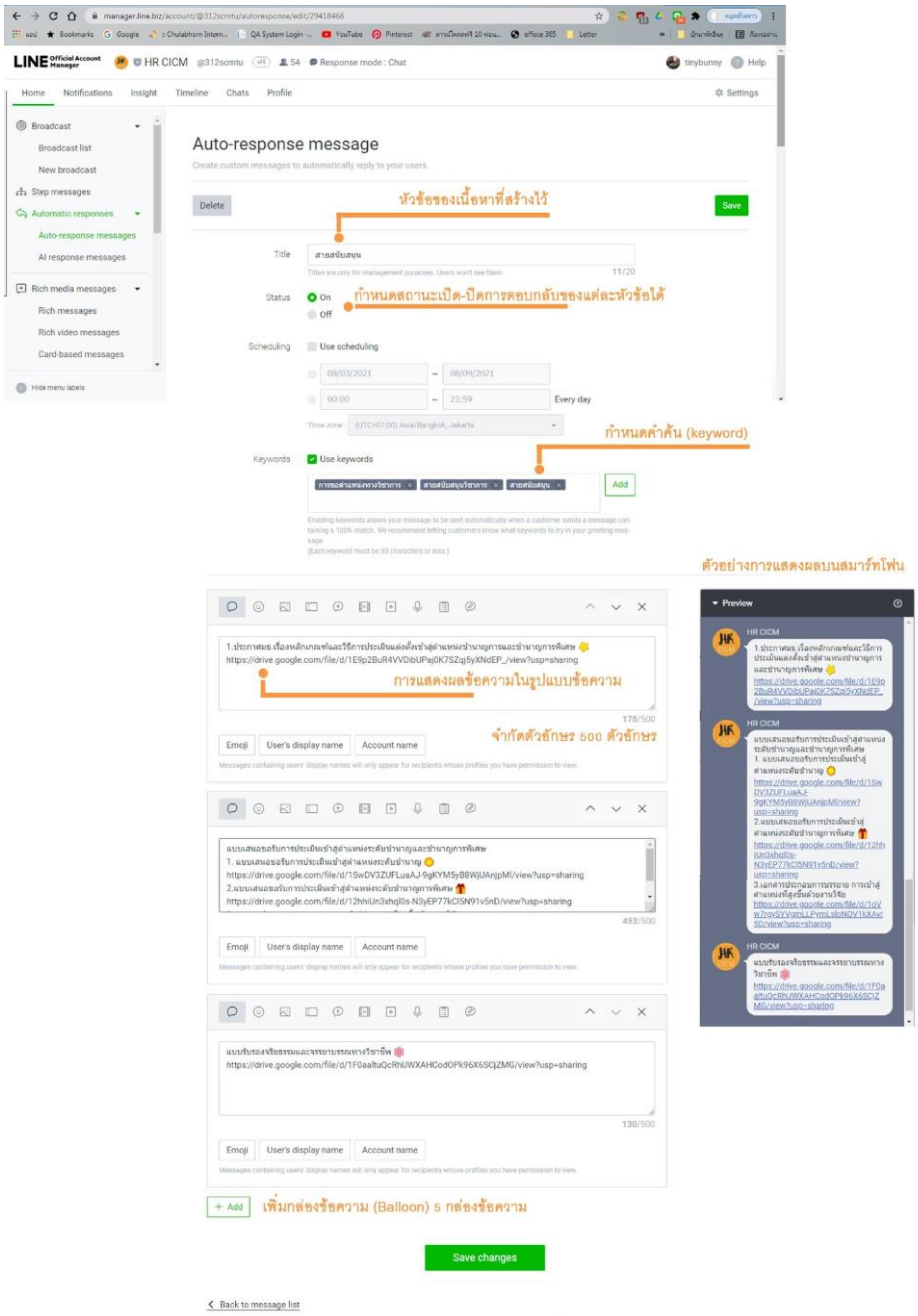
รูปที่ 4.9 แสดงเครื่องมือ Auto response messages

การตั้งค่า Auto respond messages นั้น สามารถสร้างโดยการเลือก Create new เพื่อสร้างข้อความตอบกลับอัตโนมัติ โดยผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถกำหนดหัวข้อของเนื้อหาที่ต้องการเพิ่มลงไปได้ตามความต้องการ เพื่อที่ระบบ Auto respond messages สามารถหาคำตอบที่ต้องการมานำเสนอได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งข้อมูลที่เพิ่มลงในระบบนั้น สามารถเลือกกำหนดเป็นข้อความ รูปภาพ หรือวิดีโอ ลงในกล่องข้อความ ที่กำหนดให้



รูปที่ 4.10 แสดงตัวอย่างการตั้งหัวข้อ Auto respond messages

จากนั้นจึงทำการกำหนดคำค้น (keyword) ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และให้ระบบตอบกลับอัตโนมัติสามารถหาคำตอบมาให้ได้อย่างชัดเจน การพิจารณาใช้ keyword ในแต่ละหัวข้อ จำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและครอบคลุม ซึ่งผู้ดูแลระบบ (Admin) อาจพิจารณาจากคำถามที่มักได้รับการสอบถามอยู่เป็นประจำในแต่ละขอบเขตของเนื้อหามาใช้ในการตั้งเป็นคำค้น (keyword) เช่น ในหมวดของ การขอตำแหน่งทางวิชาการ จะพบว่ากลุ่มคำ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาในส่วนนี้ เช่น “ตำแหน่งทางวิชาการ” “สายวิชาการ” “การขอ ผศ” “การขอ รศ” “พัฒนาบุคลากร” เป็นต้น เมื่อผู้ใช้งานทำการค้นหาโดยการพิมพ์กลุ่มคำดังกล่าว เครื่องมือ Auto respond messages จะทำการแสดงผลการค้นหามาที่หน้าจอ สมาร์ตโฟน (Smartphone) ให้ผู้ใช้งานได้เห็นและพิจารณาข้อมูลอื่น ๆ ต่อไปได้



รูปที่ 4.11 แสดงการตั้งค่า Auto respond messages

ในการตั้งค่า Auto respond messages ใน LINE OA account manager ระบบได้จำกัดพื้นที่ของกล่องข้อความ ไว้ให้จำนวน 5 กล่อง และในแต่ละกล่องข้อความ สามารถพิมพ์ตัวอักษรได้ไม่เกิน 500 ตัวอักษร ซึ่งนิยามของตัวอักษรนับรวมถึงตัวหนังสือแสดงความคิด (Emoji) อยู่ด้วย เนื่องจากบัญชี LINE OA นี้ เป็นรูปแบบบัญชีแบบไม่มีค่าใช้จ่าย จึงจำเป็นต้องพิจารณาการเลือกใช้คำอย่างเหมาะสม กระชับ และเข้าใจง่าย เพื่อให้มีพื้นที่เพียงพอในการแสดงให้ข้อมูลที่จำเป็นให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ ด้วยข้อจำกัดของประเภทบัญชี

ที่เลือกใช้ ทำให้ผู้ดูแลระบบ (Admin) ต้องพิจารณาเลือกใช้วิธีการบริหารพื้นที่ในกล่องข้อความ (Balloon) ซึ่งแนวทางแก้ไขข้อจำกัดดังกล่าวที่สามารถทำได้ เช่น

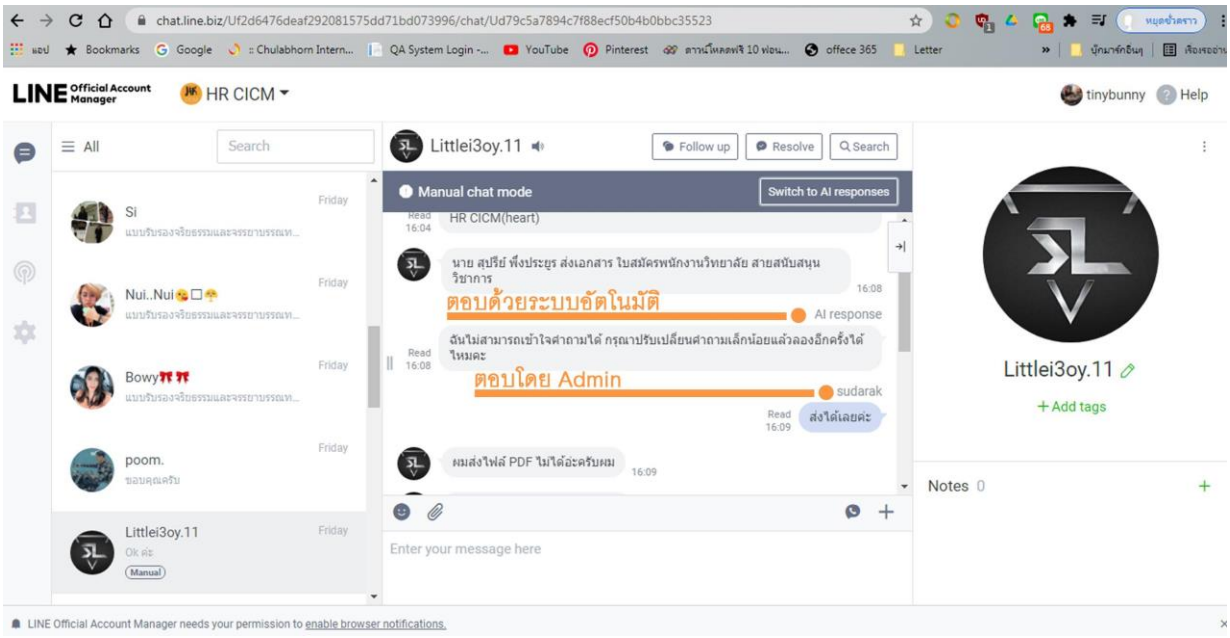
(A) ใช้วิธีการสร้างลิงค์ (Link) เพื่อให้ข้อความไปปรากฏในช่องทางอื่นแทน เช่น สร้างลิงค์ประกาศรับสมัครงานของเว็บไซต์ www.cicm.tu.ac.th แทนการเขียนรายละเอียดในประกาศลงไปในกล่องข้อความ

(B) ผู้ดูแลระบบ (Admin) อาจใช้วิธีการสร้างคลังข้อมูลออนไลน์ไว้ เช่น onedrive หรือ google drive แล้วสร้างลิงค์ไว้ที่กล่องข้อความ เพื่อให้ผู้ใช้งานศึกษารายละเอียดเอกสารเพิ่มเติมได้ตามช่องทางดังกล่าว วิธีนี้เป็นวิธีเสริมประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องมือ Auto respond messages ได้เป็นอย่างดี เนื่องจาก พื้นที่ของคลังข้อมูลออนไลน์ ทั้งของ onedrive และ google drive มีพื้นที่มากและรองรับประเภทเอกสารได้อย่างหลากหลายรูปแบบ ทำให้สะดวกในการเลือกใช้

(C) การเลือกนำเสนอข้อมูลแบบ Infographics หมายถึง การอธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ภาพในการสื่อสารให้เข้าใจง่าย ทั้งรูปแบบกราฟ แผนภูมิ แผนผัง ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้วิธีการนำเสนอดังกล่าวในกรณีที่ต้องการเขียนข้อความเพื่ออธิบายขั้นตอนของกิจกรรมอย่างเข้าใจง่าย

แนวทางแก้ไขทั้ง 3 วิธีนี้ ผู้ดูแลระบบ (Admin) จำเป็นต้องเลือกใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจสิ่งที่หน่วยงานต้องการสื่อสารออกไปและนำไปปฏิบัติได้อย่างดี

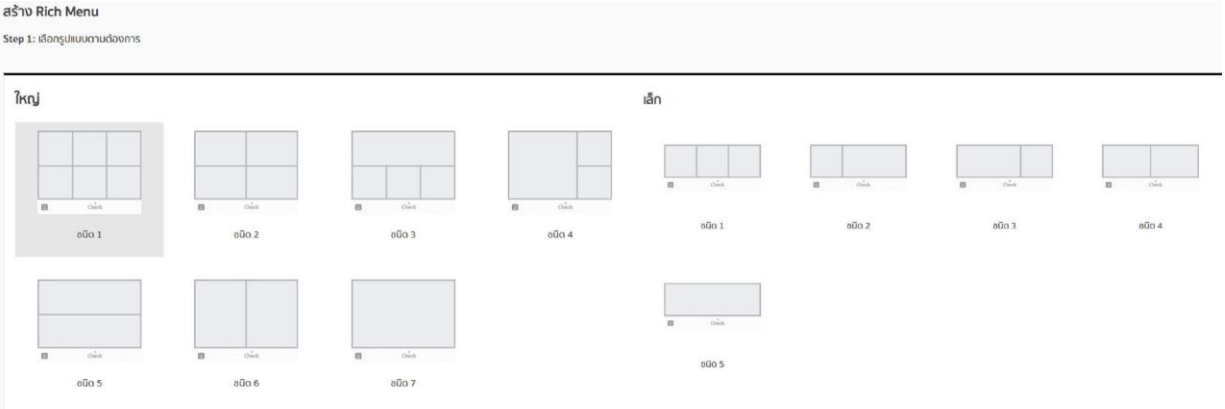
แม้คุณสมบัติต่าง ๆ Auto response messages ที่มีความสามารถในการประมวลผลและตอบข้อซักถามของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว อาจยังไม่เพียงพอในการตอบข้อซักถามในบางเนื้อหาที่มีความเฉพาะตัว หรือ อาจไม่ได้มีการสอบถามอยู่เป็นประจำ หน่วยงานจึงไม่ได้เพิ่มเติมข้อมูลในส่วนนี้ลงไปในระบบของ LINE OA ซึ่งข้อจำกัดนี้ ผู้ให้บริการระบบของ LINE OA จึงได้จัดเตรียมวิธีการไว้ให้ ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถเลือกเปิดหรือปิดเครื่องมือ Auto response messages ได้ แล้วผู้ดูแลระบบ (Admin) จะเข้ามาเป็นผู้ตอบข้อซักถามเหล่านั้นด้วยตนเอง เพื่อที่จะได้ชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ซึ่งการพูดคุยกับผู้ใช้งานในส่วนนี้จะเป็นการพูดคุยแบบส่วนบุคคล ข้อความทั้งหมดจะไม่ได้ปรากฏบนหน้า chat ของ LINE OA



รูปที่ 4.12 แสดงการเปลี่ยน Auto respond messages เป็นการตอบโดย Admin

(3) <u>Rich menu</u> เป็นอีกหนึ่งในเครื่องมือหลัก ที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพในการช่วยให้เข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ใน LINE OA ได้รวดเร็ว ถูกต้อง Rich menu จะแสดงผลในรูปแบบของเมนูรูปภาพที่หน้า chat ของ LINE OA ซึ่งผู้ดูแลระบบ (Admin) จำเป็นต้องพิจารณาเลือกวิธีการออกแบบให้มีการนำเสนอที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วเนื้อหาที่มักจะถูกออกแบบให้อยู่ในส่วนของ Rich menu มักจะเป็นเรื่องที่ถูกถามบ่อย เป็นเรื่องทั่วไป หรือ อาจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ณ ช่วงเวลานั้น เนื่องจากตำแหน่งของ Rich menu เป็นตำแหน่งที่สะดุดตามากที่สุดในหน้า chat ของ LINE OA ทำให้ผู้ใช้งานมองเห็นชัดเจน สามารถเลือกดำเนินการต่อใด ๆ ได้อย่างสะดวก

Rich menu มีรูปแบบที่หลากหลาย ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลได้ตั้งแต่ขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่ ซึ่งแต่ละขนาดจะถูกออกแบบให้มีพื้นที่สำหรับใส่ข้อมูลที่หลากหลาย ตั้งแต่หนึ่งช่อง จนถึงสูงสุดคือจำนวน 6 ช่อง พื้นที่ดังกล่าวสามารถตั้งค่าการเปิด-ปิด หรือปรับแต่งให้เหมาะสมกับการใช้งานของหน่วยงานได้อย่างง่ายดาย ขั้นตอนการสร้างสามารถออกแบบรูปภาพผ่านโปรแกรมกราฟฟิคต่างๆ ได้เองตามขนาดที่กำหนดไว้ เช่น 2500×1686 พิกเซล สำหรับความละเอียดสูงสุด ชนิดของไฟล์เป็น .jpg หรือ .png ขนาดไม่เกิน 1MB. หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก สามารถออกแบบผ่านเว็บไซต์ผ่านผู้ให้บริการของ Line Application *“https://lineforbusiness.com/richmenumaker”* ซึ่งจะมีความสะดวกในเรื่องของการออกแบบและกำหนดขนาดของ Rich menu เนื่องจากโปรแกรมจะดำเนินการเอง Admin เพียงแค่ใส่รูปภาพที่ต้องการลงไปในแต่ละช่องของ Rich menu



รูปที่ 4.13 แสดง Rich menu ในแต่ละรูปแบบ

การออกแบบ Rich menu ใน LINE OA ส่วนใหญ่มักจะทำการแบ่งเนื้อหาตามหมวดหมู่ ตัวอย่างเช่น LINE OA : HR CICM ที่ได้แบ่งเนื้อหาในส่วน Rich menu ออกเป็น (1) คู่มือพนักงาน (2) สวัสดิการ (3) การขอตำแหน่งทางวิชาการ (4) การประเมินผลและการต่อสัญญา (5) ติดต่อ CICM (6) ร่วมงานกับ CICM เป็นต้น ซึ่งการจัดรูปแบบเนื้อหาและการเลือกรูปแบบของ Rich menu จะส่งผลในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้งานที่เข้ามาในระบบ หากมีการออกแบบ Rich menu ได้เหมาะสม จะช่วยให้ผู้ดูแลระบบ (Admin) ลดภาระการตอบคำถามต่าง ๆ ที่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ระหว่างผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี และผู้ใช้งานจะเกิดความสะดวกสบายในการใช้งานระบบแบบอัตโนมัติ

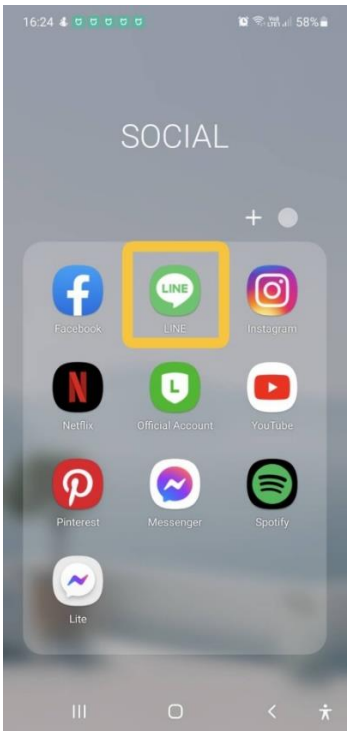
ความสำคัญของ Rich menu ไม่ใช่เพียงแต่ช่องทางที่กำหนดให้ผู้ใช้งานเข้าถึงเนื้อหา ต่าง ๆ ใน LINE OA เท่านั้น แต่ยังคงมีหน้าที่เป็นเสมือนตัวชี้วัดความสนใจของสมาชิกใน LINE OA ว่ากำลังให้ความสำคัญกับ เนื้อหาในส่วนใด (agenda setting) โดยตรวจสอบได้จากระบบประมวลผลของ LINE OA ว่าข้อมูลส่วนใดมี ผู้ใช้งานระบบเข้ามาดูบ่อยหรือไม่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้งาน จุดเด่นนี้สามารถทำให้งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้ตระหนัก และปรับปรุงเนื้อหาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อให้ LINE OA ยังคงเป็นเครื่องมือในการประสานงานกับบุคลากรได้เป็นอย่างดี

การตั้งค่า Rich menu ในเบื้องต้น หน่วยงานจำเป็นต้องกำหนดความต้องการรูปแบบของเนื้อหาว่ามีเนื้อหาส่วนใดที่เหมาะสม สามารถให้ข้อมูลกับบุคลากรส่วนใหญ่ได้ และครอบคลุมกับความต้องการของบุคลากร เมื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาสำหรับ Rich menu ได้แล้ว จะต้องพิจารณารูปแบบของ Rich menu ที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะนำเสนอ ซึ่งในส่วนของ งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้เลือกใช้ในรูปแบบ Rich menu ในแบบ 6 ช่อง โดยพิจารณาจากหัวข้อของเนื้อหาที่ตอบสนองความต้องการประเภทของบุคลากร

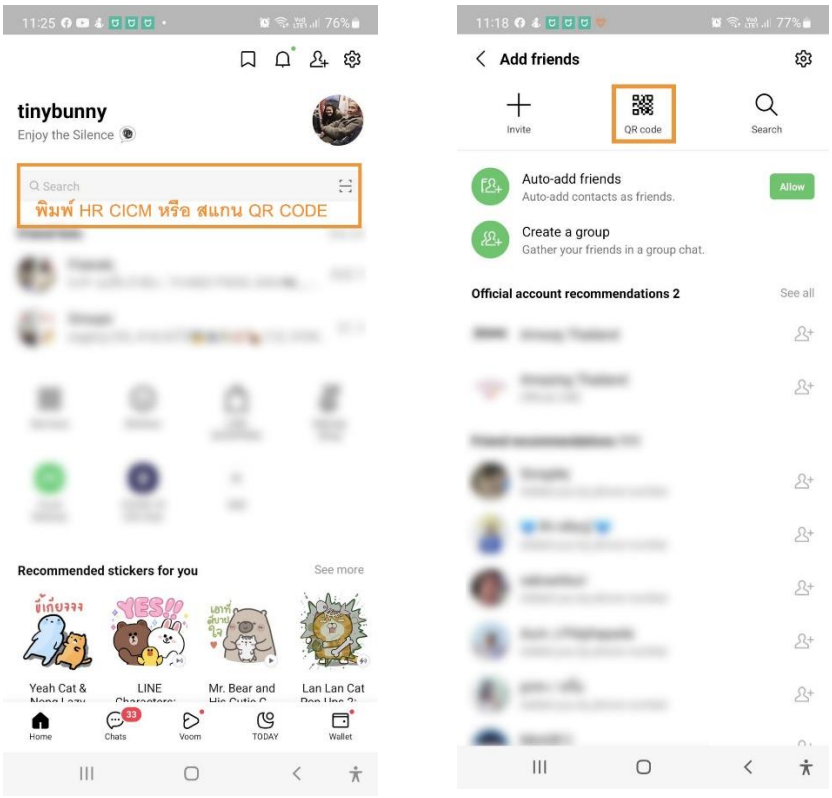
ที่หลากหลาย และขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่หน่วยงานดูแลอยู่ ทำให้ผู้ใช้งานสามารถดูข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ในฝ่ายที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนสามารถเพิ่มเติมเนื้อหาลงในระบบ เพื่อความสะดวกและลดภาระในการตอบคำถามที่มักจะเป็นคำถามเดิม ๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล การขอแบบฟอร์มการเบิกสวัสดิการในส่วนต่าง ๆ หรือการขอหนังสือรับรองของบุคลากรของวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการในส่วนนี้ทำให้บุคลากรสามารถดูรายละเอียดการเบิกค่ารักษาพยาบาลในส่วนต่าง ๆ และเขียนแบบฟอร์มขอเบิกได้ด้วยตนเอง ลดความจำเป็นในการสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งสามารถลดความจำเป็นในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงเพื่อขอเบิกสวัสดิการต่าง ๆ ได้

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ LINE OA ของผู้ใช้งาน

การเข้าสู่ LINE OA : HR CICM ผู้ใช้งานต้องทำการติดตั้ง Application LINE โดยไปที่ Google Play หรือ App Store ขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติงานของสมาร์ตโฟนของแต่ละบุคคล เมื่อทำการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว ให้เลือก Application Line ที่หน้าจอสมาร์ตโฟน จากนั้นผู้ใช้งานสามารถทำการค้นหา LINE OA : HR CICM โดยการพิมพ์คำว่า HR CICM ในช่องค้นหา หรือใช้วิธีสแกน QR Code



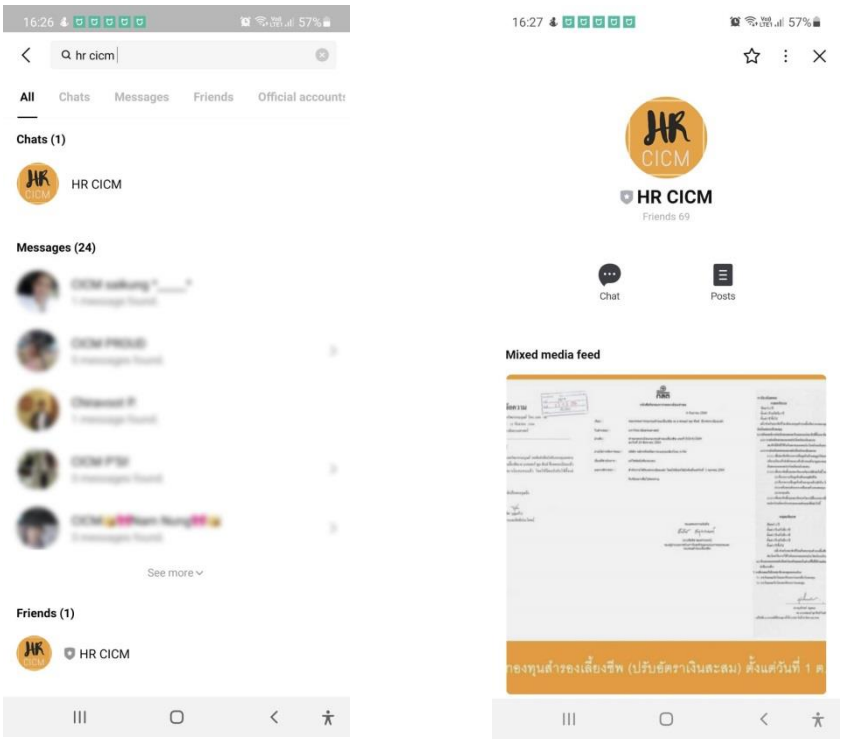
รูปที่ 4.14 แสดงวิธีเข้าสู่ Application Line บนสมาร์ตโฟน



รูปที่ 4.15 แสดงวิธีเข้าสู่ LINE OA โดยการค้นหา และ สแกน QR CODE บนสมาร์ตโฟน

รูปที่ 4.16 แสดง QR CODE ของ LINE OA : HR CICM

เมื่อทำการพิมพ์เพื่อค้นหา LINE OA : HR CICM แล้ว ระบบจะแสดงผลการค้นหาทันที จากนั้นผู้ใช้งานสามารถเลือก HR CICM เพื่อเข้าสู่ระบบต่อไป



รูปที่ 4.17 แสดงการเข้าสู่ LINE OA : HR CICM บนสมาร์ตโฟน

เมื่อเข้าสู่การใช้งานของ LINE OA : HR CICM ผู้ใช้งานจะพบกับเครื่องมือหลักเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในระบบคือ Rich menu ซึ่งแสดงผลเป็นเมนู 6 ตัวเลือก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพียงแค่เลือกหัวข้อที่ต้องการ

รูปที่ 4.18 แสดง Rich menu ของ LINE OA : HR CICM

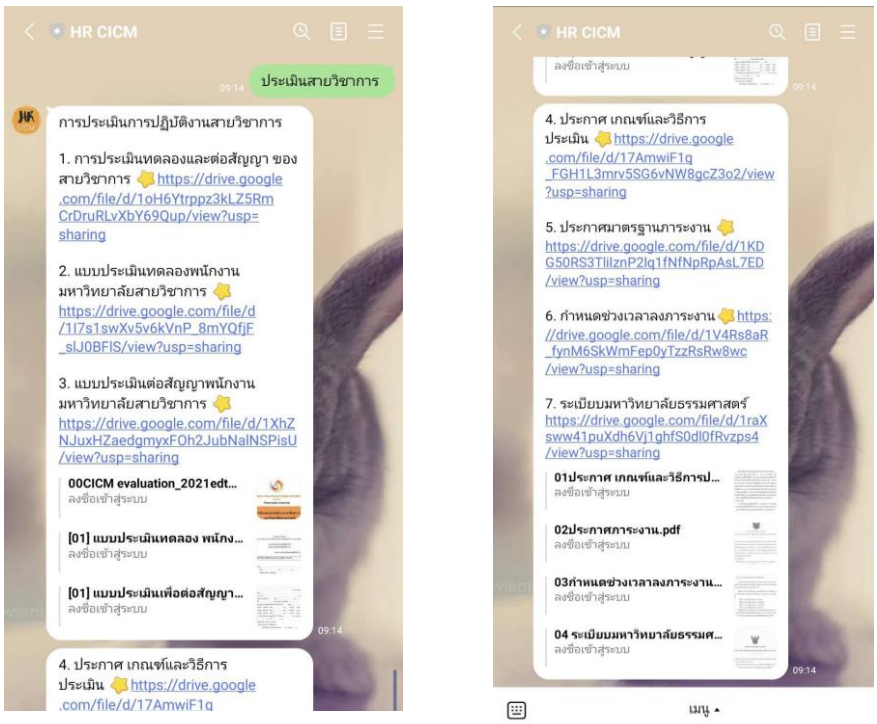
ตัวอย่างการ ทำงานของ Rich menu ใน LINE OA : HR CICM เมื่อผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบ LINE OA จะเห็น Rich menu ปรากฏขึ้นด้านล่างในหน้าหลัก ซึ่งงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้ทำการจัดขอบเขตของเนื้อหาออกเป็น 6 ส่วนตามรูปแบบ Rich menu ที่ถูกกำหนดไว้ เช่น เมื่อผู้ใช้งานเลือกเมนูการประเมินผลและการต่อสัญญา ระบบจะทำการแบ่งเมนูย่อยออกไปตามประเภทสายงานของบุคลากร คือ สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ จากนั้นจะปรากฏข้อควรระวังที่บุคลากรควรทราบในการประเมิน เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบการประเมินของตนเอง

รูปที่ 4.19 แสดงข้อควรระวัง ใน LINE OA : HR CICM

เมื่อผู้ใช้งานทำการเลือกเมนูการประเมินผลและการต่อสัญญาของสายวิชาการ ระบบจะแสดงเนื้อหาทั้งในส่วนของระเบียบที่เกี่ยวข้อง แบบประเมินทดลองการปฏิบัติงานและแบบประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้าง เพื่อให้บุคลากรได้ทราบและศึกษาหลักเกณฑ์ในการประเมินต่าง ๆ และสามารถส่งแบบประเมินอยู่ในกรอบเวลาของการประเมินได้ด้วยตนเอง

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า เครื่องมือ Rich menu นั้น ได้ทำหน้าที่เปรียบเสมือนกับเครื่องมือนำทาง (navigator) เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเดินทางไปสู่จุดหมายได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถชี้นำรายละเอียดต่าง ๆ ระหว่างการเดินทางได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้การเดินทางบรรลุจุดหมายได้ตามความต้องการและไม่หลงทาง

รูปที่ 4.20 แสดงการเข้าสู่เมนูการประเมินผลและการต่อสัญญา บนสมาร์ตโฟน



รูปที่ 4.21 แสดงรายละเอียดในเมนูประเมินผลและการต่อสัญญา บนสมาร์ตโฟน

บทที่ 5
ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน ภายใต้สถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงเป็นการสร้างจุดแข็งในเรื่องของการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้มีความใกล้ชิดในชีวิตประจำวันกับผู้ใช้งาน ทำให้เมื่อนำสิ่งเหล่านี้มาประยุกต์ใช้งานจริง จึงเกิดประสิทธิภาพได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมกับบุคลากรของวิทยาลัย ทำให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้รับสารสามารถรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ครบถ้วน และสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้อย่างสม่ำเสมอ ส่งผลกระทบในด้านที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ระหว่างมีเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น ในระหว่างเกิดการระบาดของโรคอุบัติใหม่ หรือภัยธรรมชาติ เป็นต้น ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานแบบ 100% ต้องถูกลดความสำคัญลงไป และในทางกลับกันจำเป็นต้องผลักดันการทำงานให้รูปแบบของการปฏิบัติงานเข้าสู่รูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Work from Home หรือ workation ที่ให้บุคลากรสามารถมีอิสระในการทำงานได้จากที่บ้านของแต่ละคนหรือสถานที่ต่าง ๆ โดยไม่ยึดติดการทำงานที่ต้องอยู่ภายในออฟฟิศเพียงอย่างเดียว ซึ่งตอบโจทย์การทำงานของคนในยุคปัจจุบันที่ต้องการมีความสมดุลในการใช้ชีวิตและการทำงาน (work life balance)

ทั้งนี้ การทำงานในรูปแบบดังกล่าว จำเป็นต้องพึ่งพาศักยภาพด้านการสื่อสารของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ Application ต่าง ๆ ที่พัฒนาเพื่อตอบสนองการดำเนินชีวิตแบบ new normal หรือการดำเนินชีวิตแบบปกติใหม่ ซึ่งทำให้ไม่สามารถหลบเลี่ยงจากการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานครั้งนี้อาจเป็นเพียงแค่จุดเริ่มต้นของการค้นพบวิถีการทำงานในรูปแบบใหม่ได้อีกด้วย

LINE Official Account (LINE OA) เป็นรูปแบบหนึ่งของการใช้ประโยชน์จาก Application Line ที่อาจดูเป็นเรื่องใหม่สำหรับการจัดทำในส่วนของหน่วยงาน เนื่องจากอาจดูทับซ้อนกับการมี Line Group ของหน่วยงาน ซึ่งมีความคุ้นเคยกับการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่าน Application Line รูปแบบส่วนบุคคลเป็นปกติ แต่หากเปรียบเทียบกับกลุ่มของธุรกิจแล้ว LINE OA เป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและได้รับการใช้งานอย่างแพร่หลาย ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการโน้มน้าว ให้บุคลากรในหน่วยงานมาใช้เครื่องมือนี้ และในส่วนของหน่วยงานเองจำเป็นต้องพยายามปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ LINE OA ดึงดูดให้บุคลากรในหน่วยงานสนใจและให้ความสำคัญ

จากการเริ่มใช้ LINE Official Account (LINE OA) : HR CICM นั้น พบว่ามีบุคลากรให้ความสนใจในการเข้ามาดูข้อมูลต่าง ๆ ที่ทางงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้จัดทำไว้ ส่วนใหญ่จะเข้ามาตรวจสอบข้อมูลในส่วนของสวัสดิการ และการขอตำแหน่งทางวิชาการ ซึ่งข้อมูลในกลุ่มนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่บุคลากรส่วนใหญ่มักจะสอบถามกับทางเจ้าหน้าที่เป็นประจำ เช่น เกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการเป็นอย่างไร เอกสารที่ต้องเตรียมมีอะไรบ้าง เป็นต้น ซึ่งสิ่งนี้ LINE OA สามารถเข้ามารับหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ แทนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานในบางครั้งก็อาจเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นมาบ้าง ซึ่งปัญหาเหล่านี้งานบริหารทรัพยากรมนุษย์จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

<u>ปัญหาที่พบ</u>

1. ความเคยชินกับการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผ่าน Application Line ส่วนบุคคล

ความเคยชินเป็นปัญหาพื้นฐานที่มักจะพบในการเผชิญการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง ทำให้ไม่สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นใจ เช่นเดียวกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่ปรับเปลี่ยนให้เข้าสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น โดยการนำ LINE Official Account (LINE OA) มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นแม้ในสถานการณ์ที่มีข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ซึ่งความเคยชินในการใช้ Application Line ส่วนบุคคล ติดต่องานกับเจ้าหน้าที่นั้น ทำให้ผู้ใช้งานขาดความเข้าใจการใช้งาน LINE OA งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงพยายามแจ้งให้บุคลากรศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่ LINE OA แทนการสอบถามกับเจ้าหน้าที่โดยตรง และหากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามทาง LINE OA ได้ ซึ่งหากบุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้งาน LINE OA ให้เกิดศักยภาพได้สูงสุด ก็จะทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการทั้ง 2 ฝ่าย อีกทั้งสามารถลดภาระการตอบข้อซักถามต่าง ๆ และสามารถใช้เวลามาพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเองในด้านอื่น ๆ ได้

2. การเพิ่มจำนวนของผู้ใช้งานที่ไม่สูงมาก

การเพิ่มจำนวนของสมาชิกใน LINE OA: HR CICM ที่มีจำนวนไม่สูงมาก ส่วนใหญ่สมาชิกที่เข้าใหม่ในส่วนนี้จะเป็นบุคลากรที่เพิ่งเริ่มงานใหม่กับวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้สแกน QR Code เพื่อเข้ามาศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ ใน LINE OA : HR CICM ณ วันที่เข้ามารายงานตัว รวมไปถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาดูรายละเอียด เช่น ในช่วงที่มีการรับสมัครงาน เมื่อจำนวนผู้ใช้งานมีจำนวนไม่สูงมาก ทำให้การแจ้งข่าวหรือประชาสัมพันธ์ต่างๆ จะไม่ทั่วถึง บุคลากรอาจไม่ทราบข้อมูลที่จำเป็น และทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดเวลา งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงยังคงต้องใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ทางอีเมลควบคู่ไปด้วย เพื่อให้บุคลากรได้ทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

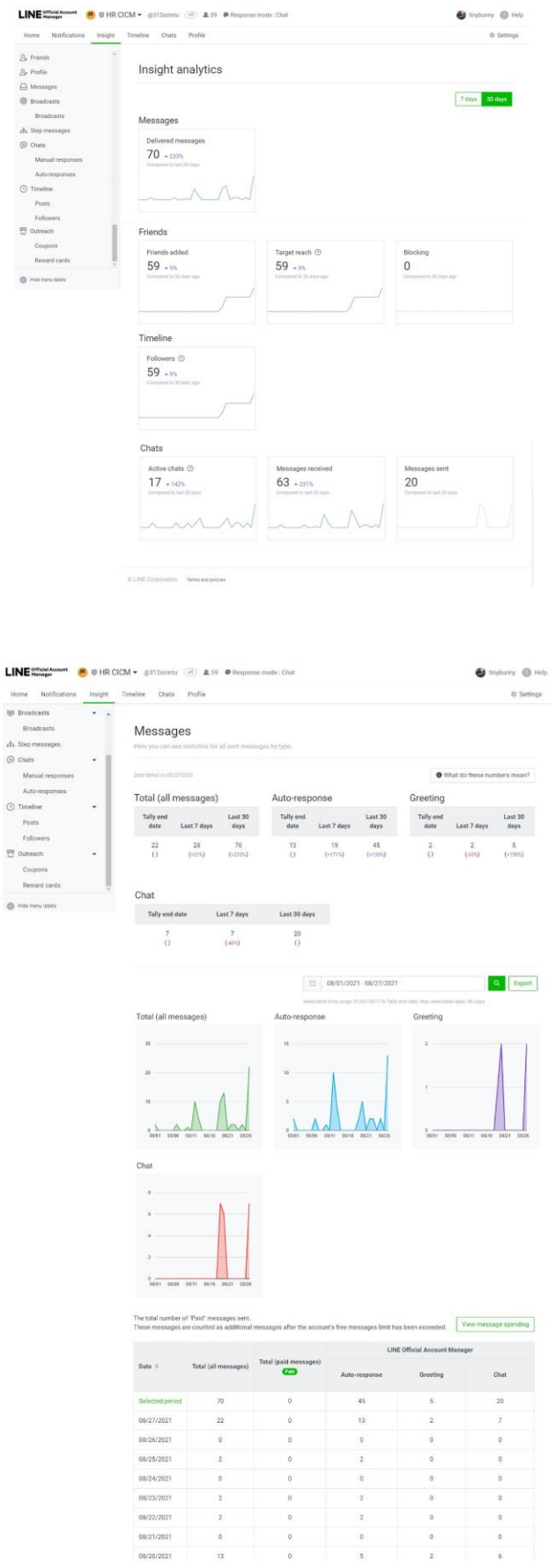
3. ความชัดเจนในการตั้งค่าข้อความ Auto respond messages

การใช้งานระบบโต้ตอบอัตโนมัติ เป็นหนึ่งในความสามารถที่ LINE OA ทำได้มากกว่าอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสามารถตอบสนองการใช้งานได้ตลอดเวลา แต่ความสามารถของระบบนี้จะทำได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับการตั้งค่าคำถามและคำตอบในระบบว่าครอบคลุมและชัดเจนเพียงใด ซึ่งประสิทธิภาพด้านการตอบคำถามและหาคำตอบนี้จะเป็นสิ่งหนึ่งที่วัดผลความสำเร็จของการใช้ LINE OA เนื่องจากหากระบบไม่สามารถตอบสนองการใช้งานในการตอบคำถามได้ ความสำคัญของ LINE OA จะลดลงไป ผู้ใช้งานจะกลับมาสอบถามกับเจ้าหน้าที่ในรูปแบบเดิมคือ การใช้ Application Line ส่วนบุคคลแทน เนื่องจากเกิดความมั่นใจว่าข้อซักถามต่าง ๆ จะได้รับคำตอบอย่างแน่นอน ดังนั้น งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเพิ่มเติมคำค้นต่าง ๆ โดยสังเกตจากข้อความต่าง ๆ ในหน้า chat หากคำหรือข้อความที่ผู้ใช้งานพิมพ์ในระบบและระบบไม่สามารถหาคำตอบมาให้ได้ ก็จำเป็นต้องเพิ่มเติมคำดังกล่าวเข้าไป เพื่อให้การค้นหาประสบผลสำเร็จ

4. ความเป็นสื่อสาธารณะของ LINE OA : HR CICM

เนื่องจาก LINE OA เป็นสื่อที่เป็นช่องทางสาธารณะที่บุคคลภายในและบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาใช้งานระบบได้ เนื่องจากบทบาทหนึ่งของงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือการสรรหาบุคคลเพื่อมาปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องมีเมนูรับสมัครงานร่วมอยู่ด้วย ซึ่งทำให้บุคคลภายนอกสามารถเข้ามาในระบบและเห็นข้อมูลต่าง ๆ ของวิทยาลัยได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องทำการพิจารณาการส่งข้อความให้กับผู้ที่เป็นสมาชิกใน LINE OA อย่างเหมาะสม

ซึ่งข้อมูลด้านสถิติการใช้งานในแต่ละส่วนนั้น ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถเข้าไปดูได้ที่เมนู Insight ที่ Line account manager เพื่อใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์ทิศทาง ปัญหาที่เกิดขึ้น หรือข้อความประเภทใดที่บุคลากรให้ความสนใจ ข้อมูลเหล่านี้สามารถใช้เป็นส่วนสำคัญในการทบทวน และปรับปรุงเนื้อหาให้มีความทันสมัย สร้างความน่าสนใจให้กับผู้ใช้งาน LINE OA : HR CICM เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดทำ



รูปที่ 5.1 แสดงข้อมูลสถิติการใช้งาน LINE OA : HR CICM

ตารางสรุปข้อมูลการใช้ LINE OA : HR CICM

ลำดับที่	ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางพัฒนาและแก้ไข
1	ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงและส่งออกข้อมูลให้กับผู้รับ	ความคุ้นเคยในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน Application Line ส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ อาจเกิดความล่าช้า เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่อยู่ในช่วงเวลาที่ตอบได้ทันที	ทำการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วม LINE OA โดยการประชาสัมพันธ์ทางการพูดคุยโดยตรง และติดตั้ง QR Code สำหรับเพิ่มเพื่อนใน LINE OA : HR CICM
2	เนื้อหาที่ครอบคลุมทุกด้านที่งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการ	การตั้งคำตอบในระบบ Auto respond messages อาจยังไม่ครอบคลุม ทำให้ผู้ใช้งาน ไม่พบคำตอบที่ต้องการ	สังเกตและพิจารณาคำถามต่าง ๆ ใน chat ที่ผู้ใช้งานใช้ในการสอบถาม แล้วจึงนำมาตั้งในระบบ Auto respond messages เพื่อให้คำค้น (keyword) ครอบคลุมเพียงพอ
3	การดำเนินการด้านเอกสารต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ด้วยตนเองตลอดเวลา	ข้อมูลใน LINE OA มีจำนวนค่อนข้างมาก อาจทำให้การเลือกใช้แบบฟอร์ม อาจเลือกแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง	เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ ในการกำหนดจำนวนคำใน Auto respond messages ทำให้อาจเกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดได้ ซึ่ง Admin อาจใช้เป็นการแนบลิ้งค์แบบย่อลงไป เพื่อให้สามารถมีพื้นที่ในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆได้ เช่น งานบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถทำข้อมูลหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ บนระบบ google form หรือ application อื่น ๆ ที่วิทยาลัยจัดทำขึ้นในอนาคต
4	ความสะดวกในการปรับเปลี่ยนเมนูต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้	ข้อมูลต่าง ๆ ค่อนข้างมีความเฉพาะ เจาะจง ทำให้มีข้อจำกัดในการการปรับเปลี่ยน Rich menu อาจส่งผลให้เกิดความน่าสนใจใน LINE OA ลดลง	การปรับเปลี่ยน Rich menu ที่เปรียบเหมือนเป็นประตูบานแรกในการเข้าสู่ LINE OA งานบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องพิจารณาปรับเปลี่ยน Rich menu ให้เหมาะสมกับการใช้งานโดยอาจเพิ่มหรือลดบางรายการออกไป เพื่อให้มีความชัดเจนในแต่ละรายการ

ตารางสรุปข้อมูลการใช้ LINE OA : HR CICM (ต่อ)

ลำดับที่	ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางพัฒนาและแก้ไข
5	การส่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน Rich message ที่มีความน่าสนใจ เพราะสามารถส่งได้หลายรูปแบบทั้งภาพนิ่งและ VDO	ความถี่ในการส่ง Rich message ยังน้อยเกินไป เนื่องจากต้องมีการสร้างไฟล์เป็นรูปภาพ จึงอาจใช้เวลาในการจัดทำก่อนการส่งพอสมควร	งานบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องเพิ่มความถี่ในการส่ง Rich message ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้งานคุ้นเคยและใช้เป็นช่องทางหลักในการสื่อสาร แทนการใช้ Application Line ส่วนบุคคล หรือ Line group
6	การตรวจสอบสถิติการเข้าใช้งานได้ ทำให้งานบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อสำรวจความสนใจข้อมูลในแต่ละส่วนเพื่อนำมาพัฒนา	ในการวิเคราะห์สถิติใน Insight ต้องใช้เวลาในการพิจารณาข้อมูล อาจหลงลืมการพิจารณาสถิติก่อนทำการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ทำให้บัญชี LINE OA ไม่น่าสนใจ	กำหนดช่วงเวลาการเข้ามาตรวจสอบข้อมูลอย่างเป็นประจำเพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลในส่วนนี้วางแผนในการส่งข้อมูลหรือปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ในระบบให้ทันสมัยและตรงความต้องการของผู้ใช้งาน
7	ความสามารถในการตั้งเวลาสำหรับส่งข้อมูลต่าง ๆ ได้ เพื่อป้องกันการหลงลืมการส่งข้อมูลที่มีความสำคัญ	เนื่องจากปัจจุบัน บุคลากรที่เข้าร่วมใน LINE OA ยังมีจำนวนไม่สูงมาก และอาจยังคงให้ความสำคัญกับการติดต่อผ่านช่องทางอื่น	งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของวิทยาลัยให้เข้าร่วม LINE OA เช่น ในกรณีที่บุคลากรสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน Application Line ส่วนบุคคล แจ้งและส่ง QR code เพื่อใช้ในการเข้าระบบ
8	การเข้าร่วม LINE OA สามารถทำได้อย่างง่ายดาย ไม่จำเป็นต้องทำการเชิญเข้าร่วมกลุ่มเหมือน Group line ทั่วไป	บุคคลภายนอกสามารถเข้ามาดูข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย จึงอาจมีบางเรื่องที่ไม่สามารถเพิ่มเติมใน LINE OA ได้	งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ พิจารณาความเหมาะสมและครอบคลุมข้อมูลที่จะอยู่ในระบบ LINE OA เป็นอย่างดี ซึ่งจะไม่มีข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคล อยู่ในส่วนนี้ อนาคตอาจตั้งเงื่อนไขให้ใส่รหัสก่อนเข้าดูข้อมูลจำเพาะบางส่วนหากมีความจำเป็น

ตารางสรุปข้อมูลการใช้ LINE OA : HR CICM (ต่อ)

ลำดับที่	ประโยชน์ที่ได้รับ	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางพัฒนาและแก้ไข
9	การสร้างบัญชี LINE OA เป็นรูปแบบที่ไม่มีค่าใช้จ่าย และใช้งานสะดวกเพราะอยู่บนพื้นฐานของ Application Line	บัญชีแบบไม่มีค่าใช้จ่าย มีข้อจำกัดจำนวนมาก เช่น การเพิ่มเติมข้อมูลที่จำกัดเพียง 500 ตัวอักษร และจำกัดเพียง 5 กล่องข้อความ (Balloon) อีกทั้งไม่สามารถตั้งชื่อบัญชีสำหรับการค้นหาได้	งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้พิจารณาให้ข้อมูลที่มีความจำเป็น บน LINE OA เนื่องจากเงื่อนไขต่าง ๆ ซึ่งหากได้รับการตอบรับที่ดีอาจใช้รูปแบบบัญชีแบบมีค่าใช้จ่าย

บรรณานุกรม

- IoT หรือ Internet of Things คืออะไร สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 http://km.prd.go.th/iot-platform/

- NETPIE: Internet of Things สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 https://www.nectec.or.th/innovation/innovation-software/netpie.html#:~:text=Internet%20of%20Things%20%E0%B8%AB%E0%B8%A3%E0%B8%B7%E0%B8%AD%20IoT,%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9%88

- LINE Official Account คืออะไร สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 https://lineforbusiness.com/th/service/line-oa-features

- ดีไซน์ LINE OA ยังไงให้ลูกค้ารัก ด้วย LINE OA Performance Insight สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 https://lineforbusiness.com/th/business-case-study/LINE-OA-Performance-Insight

- 5 ฟีเจอร์เด็ดของ LINE OA ช่วยให้คุณดูแลลูกค้าง่ายขึ้น “เพิ่มยอดซื้อซ้ำ” ให้ธุรกิจออนไลน์ บค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 https://stepstraining.co/foundation/5-feature-line-oa

- รู้จักเทรนด์ 'Workcation' พร้อม 4 ที่เที่ยวเหมาะทำงานนอกออฟฟิศ สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2563 https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/911506

ภาคผนวก

❖ ประกาศมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เรื่อง มาตรการและการเฝ้าระวังการระบาดของโรคไวรัสโคโรน่า coronavirus

❖ Line Official Account: HR CICM