

วาระที่ 3.9 รายงานผลการดำเนินงาน HR Service Center

ความเป็นมา จากการศึกษาที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มอบหมายให้มีการจัดทีม HR Service center เพื่อตอบสนองการบริการตอบคำถาม ให้ข้อมูลได้รวดเร็ว เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ในช่วงเริ่มต้นทางกองฯ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ตอบคำถามเบื้องต้น
2. ติดตามเรื่องให้ลูกค้า
3. รับฝากข้อความกรณีเจ้าของเรื่องไม่อยู่

(อ้างอิงจากที่ประชุมหัวหน้างาน ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2564)

โดยทีมงาน ประกอบด้วย

1. นางรัตติยา เขียวแป้น งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล
2. นางภาวดี แทนทอง งานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และ
3. นางฐิราพร รัตนะ งานบริหารทรัพยากรบุคคล

ซึ่งทางทีมงานได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2564 – ปัจจุบัน จึงขอรายงานผลการดำเนินการ HR Service Center ในประเด็นดังต่อไปนี้

1. สรุปกิจกรรมที่ดำเนินการตลอดโครงการ เป็นดังนี้

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ
1	รับมอบนโยบาย การดำเนินการ Service Center จากทีมบริหารกองฯ	มิถุนายน 63
2	กองฯ กำหนดหัวหน้าโครงการ	มิถุนายน 63
3	กองฯ มอบหมายผู้ที่ทำหน้าที่เป็น Service Center 3 คน	มิถุนายน 63
4	นำเสนอโครงการ Service Center ในที่ประชุมสัมมนากอง	สิงหาคม 63
5	หลังจากที่ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ ได้มีการปรับกระบวนการบนพื้นฐานทรัพยากรที่มีอยู่-โดยได้ดำเนินการย้ายสายโทรศัพท์หมายเลข 2059 ซึ่งเป็นของงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล เดิม ไปยังจุดที่ทางทีม Service Center สามารถรับสายร่วมกันได้	ธันวาคม 63
6	คุยรูปแบบการดำเนินการร่วมกับทีมบริหารกอง	ธันวาคม 63
7	ทีม Service Center ร่วมจัดทำกระบวนการทำงาน (Process) เพื่อให้การบริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	ธันวาคม 63
8	นำแจ้งแนวทางการดำเนินการของทีมงาน Service center ในระยะทดลอง 1 เดือน และสิ่งที่ทางทีมงานฯ ขอความร่วมมือ ให้ที่ประชุมทีมบริหารกองฯ เพื่อทราบ	มกราคม 64
9	ทีมสื่อสารองค์กร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาคมรับทราบ	มกราคม 64

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ
10	เริ่มทดลองดำเนินการ 25 มกราคม 64 (Grand Opening)	25 มกราคม 64
11	ประชุมสรุปงาน Service Center ร่วมกับทีมบริหารกองทุกสัปดาห์ (ดำเนินการใน 4 สัปดาห์แรก) เพื่อรายงานสรุปการดำเนินงานของทีมงาน/ปัญหา อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ ตลอดจนรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์ในสัปดาห์ถัดไป	ดำเนินการ 4 ครั้ง
12	นำแจ้งทราบในที่ประชุมประสานงานบริหารทรัพยากรบุคคล มีค.64	9 มีนาคม 64
13	รายงานผลการดำเนินงาน Service Center นำแจ้งที่ประชุมติดตามงาน วันศุกร์ที่ 4 มิถุนายน 2564	4 มิ.ย.64
14	ประเมินการให้บริการ Service Center	กันยายน 64

2. สรุปประเด็นข้อคำถาม ระหว่างวันที่ 25 มกราคม – 15 กันยายน 2564 ทั้งจากการ
รับโทรศัพท์ 2059 และจากคำถามใน Line Official รายละเอียดตั้งเอกสารแนบ 1

3. สรุปประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	ผลการดำเนินการ
website รับสมัครงาน หายาก ควรอยู่ที่หน้าเพจแรก ของเวป กอง	อยู่ระหว่างปรับปรุง website กอง และทีมดูแล จะดำเนินการตามข้อเสนอแนะ
ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งตอบกลับการอนุมัติเงินกู้ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลว่าเงินกู้ได้รับอนุมัติ และให้มาดำเนินการสัญญาเงินกู้ได้ เพื่อให้ลูกค้าไม่พลาด ในการมาทำสัญญา	ทีมงานสวัสดิการและสิทธิประโยชน์รับไว้ ดำเนินการ
โครงการจัดอบรมที่เปิดรับจำนวนจำกัด และไม่ได้มีการ จัดสรรโควต้าให้ส่วนงาน ควรกำหนดวันนัดหมายในการ เปิดระบบรับลงทะเบียนพร้อมกัน เพื่อให้ต่างวิทยาเขต ได้มีเวลาในการเสนอเอกสารและสมัครเข้าร่วมโครงการได้ทัน	งานพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการปรับแก้ ตามข้อเสนอแนะแล้ว

4. สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของ HR Service Center : 2059
รายละเอียดตั้งเอกสารแนบ 2

จึงนำเรียนเสนอที่ประชุมเพื่อทราบ