

# HR Digital Service : ยกระดับการสื่อสาร

## และบริการข้อมูล ผ่าน LINE OA



ณ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน  
ระยะเวลา : วันที่ 3 พฤศจิกายน 2568 - วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2569

651011237

นางสาวพาริเตอร์ อาลีชู

สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
พี่เลี้ยง : นางสาวดาววรรณ แก้วมณี  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.นวิทย์ เอ็มเอก

### วิธีการดำเนินงาน

- P (Plan) - วิเคราะห์ FAQ เพื่อออกแบบ Rich Menu และตั้งเป้าหมายงานเจ้าหน้าที่
- D (Do) - เปิดตัว LINE OA พร้อม Chatbot ตอบคำถาม 24 ชม. และกระจาย QR Code ทั่วองค์กร
- C (Check) - ติดตามผลด้วยสถิติ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล อัปเดตข้อมูล ให้เป็นปัจจุบัน
- A (Act) - ปรับปรุงคำตอบตามคำถามใหม่ๆ พัฒนา ให้ใช้งาน และทำ Dashboard ข้อมูลเพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์

### ที่มาและความสำคัญ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมุ่งปรับเปลี่ยนการทำงานสู่ระบบดิจิทัล โดยเฉพาะในส่วนของ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการบริการข้อมูลด้านการฝึกอบรม ทักษะรัฐบาล และการรับนักศึกษาฝึกงาน จากการดำเนินงานพบปัญหา คือ การเข้าถึงข้อมูลจำกัด , ข้อจำกัดด้านเวลา , ภาระงานเจ้าหน้าที่

จึงได้จัดทำโครงการดังกล่าว โดยนำแพลตฟอร์ม LINE OA มาพัฒนาเป็นระบบการสื่อสารซึ่งใช้เทคโนโลยี Chatbot คอยให้บริการข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง

### วัตถุประสงค์

- เพื่อยกระดับช่องทางสื่อสารดิจิทัล ผ่าน LINE OA
- เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูล โดยอัตโนมัติให้สืบค้นได้ทันทีและเป็นปัจจุบัน
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการข้อมูล ด้วยระบบตอบกลับอัตโนมัติ (Chatbot)

SCAN ME



### ผลการดำเนินงาน

โครงการนี้ช่วยให้การสื่อสารข้อมูล HR มีความแม่นยำ และรวดเร็ว แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยลดภาระงานเจ้าหน้าที่ และสร้างต้นแบบการบริการดิจิทัลที่ยั่งยืนภายในกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล