



# การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

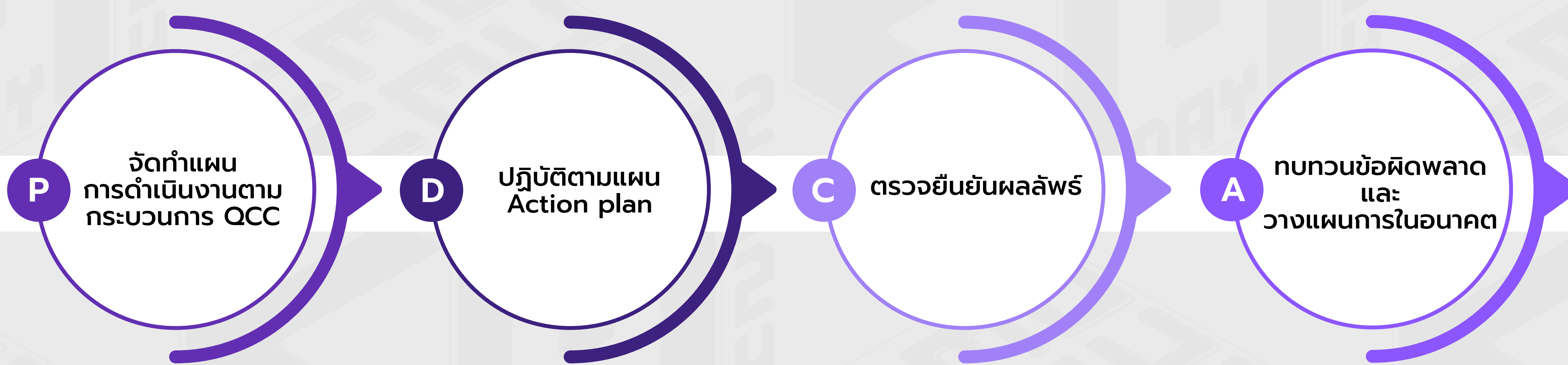
## ข้อมูลสิทธิประกันสังคมบุคลากรสายสนับสนุนคณะบริหารธุรกิจ

การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารข้อมูลสิทธิประกันสังคมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนในคณะบริหารธุรกิจเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว การสื่อสารที่ชัดเจนและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ จะช่วยลดความสับสนและข้อผิดพลาดในการใช้สิทธิประกันสังคม นอกจากนี้ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องจะสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการสนับสนุนสวัสดิการบุคลากรและพัฒนาสมรรถนะในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ.



### วัตถุประสงค์

- ▶ เพื่อประเมินความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมของบุคลากรสายสนับสนุน
- ▶ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิประกันสังคม และสร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- ▶ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของคณะในด้านการสนับสนุนสวัสดิการบุคลากร
- ▶ เพื่อลดเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามและเพิ่มมาตรฐานการให้ข้อมูลของหน่วยบริการงานบุคคล



### กระบวนการ

#### P จัดทำแผนการดำเนินงานตามกระบวนการ QCC

จัดตั้งกลุ่ม QCC เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและพัฒนาวิธีการแก้ไข ตามกระบวนการและเครื่องมือ QCC โดยเริ่มต้นจากการสำรวจสภาพปัจจุบันและระดับความต้องการขององค์กรหลังจากนั้นกำหนดจุดมุ่งและเป้าหมาย ระดมความคิดเพื่อค้นหาแนวทาง/วิธีการแก้ไขที่นำไปสู่ความสำเร็จ วิเคราะห์ How How และ Scenario สรุปข้อมูลที่ได้เพื่อจัดทำ Action plan

#### D ปฏิบัติตามแผน Action plan

กำหนด Action plan ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-สิงหาคม โดยจัดทำแผนตามผลการวิเคราะห์ How How และ Scenario ซึ่งได้กระบวนการทั้งหมด 5 กระบวนการ

**สำรวจข้อมูล** > ทำการสำรวจข้อมูลที่เป็น แหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ และความต้องการรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยแบบสอบถามและแบบทดสอบ

**รวบรวมและคัดกรองข้อมูล** > คัดกรองข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน นำมาสรุปสาระสำคัญ

**วิเคราะห์ข้อมูล และประเมินสื่อที่เหมาะสม** > ประเมินรูปแบบสื่อที่เหมาะสมกับข้อมูล และผลิตสื่อ

**ทดสอบประสิทธิภาพเครื่องมือ (สื่อ)** > ทดสอบความรู้สื่อที่ประชาสัมพันธ์จากกลุ่มตัวอย่าง ประเมินความพึงพอใจ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

**เผยแพร่เครื่องมือให้กลุ่มตัวอย่าง** > ประชาสัมพันธ์ผ่านกลุ่มไลน์คณะ เว็บไซต์สำหรับบุคลากร และบอร์ด

#### C ตรวจสอบย้อนผลลัพท์

นำเสนอคู่มือและช่องทางการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นให้บุคลากรใช้งานจริง พร้อมทั้งเก็บข้อมูลผลตอบรับและประเมินผลการใช้งาน เพื่อปรับปรุงและแก้ไขในขั้นถัดไป

#### A ทบทวนข้อผิดพลาดและวางแผนในอนาคต

วางแผนติดตามผลการประเมินให้สม่ำเสมอเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรยังคงได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย รวมถึงช่องทางและสื่อตามความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต และวางแผนการทำงานให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

#### ผลการดำเนินงาน

กลุ่มเป้าหมายตอบแบบทดสอบได้มากขึ้น  
จาก 36% > 43% เพิ่มขึ้นจากเดิม

7%

กลุ่มเป้าหมายพึงพอใจความถูกต้องของข้อมูล  
ช่องทางและวิธีการให้ข้อมูลในระดับ

พึงพอใจ  
มาก

### การนำข้อมูลไปใช้

จากการศึกษาเรื่อง "การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารข้อมูลสิทธิประกันสังคมบุคลากรสายสนับสนุน คณะบริหารธุรกิจ" พบว่าสิ่งที่บุคลากรคณะบริหารต้องการให้หน่วยบริการงานบุคคล งานบริหารทั่วไปดำเนินการ ได้แก่

#### ความคาดหวัง

- ข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้
- Update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ
- ให้ข้อมูลด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- จัดทำสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย
- สร้างคำถามที่พบบ่อย
- การอบรมหรือสัมมนา
- การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่

#### การดำเนินงาน

- การประชาสัมพันธ์จะใช้ข้อมูลประกาศจากเว็บไซต์ประกันสังคมเท่านั้น
- กำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบกับเว็บไซต์ประกันสังคม (ปีละ 1 ครั้ง)
- ปรับภาษาทางการให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจ
- จัดทำอินโฟกราฟิกโดยแยกข้อมูลตามสิทธิประโยชน์ของประกันสังคม
- รวบรวมคำถามและคำตอบที่พบบ่อยเผยแพร่บนเว็บไซต์ของคณะ
- บรรจุการอบรมซักซ้อมความเข้าใจกับบุคลากรในแผนการทำงานทุกปี
- จัดการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่หลังจากเข้าทำงาน ภายใน 1 เดือน



<https://cmu.to/CMUBS-ss0>

คณะบริหารธุรกิจจึงนำผลการศึกษาดังต้นนำมาจัดทำเป็นมาตรฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ และใช้สิทธิประโยชน์ของตนได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งจะขยายผลไปยังการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเรื่องอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต



อัปเดตข้อมูลกับ  
เว็บไซต์ประกันสังคม  
ปีละ 1 ครั้ง (ม.ค.)  
หรือที่มีประกาศ  
เปลี่ยนแปลง

ประชาสัมพันธ์  
ผ่านเว็บไซต์  
สำหรับบุคลากร  
และไลน์กลุ่มคณะ

จัดการอบรมทุกต้นปี  
จัดปฐมนิเทศภายใน  
1 เดือนหลังจาก  
รับบุคลากรใหม่

ติดตามและ  
ตรวจสอบระดับ  
ความพึงพอใจ  
เพื่อนำไปปรับปรุง  
อย่างต่อเนื่องและ  
ตรงกับ  
ความต้องการ

### จัดทำมาตรฐาน