

(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2)

ประกาศใช้ ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2565



มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

# คู่มือปฏิบัติงาน Work Manual

กระบวนการประชาสัมพันธ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์ นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา ให้สามารถนำกระบวนการประชาสัมพันธ์ ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) ความเป็นมาและความสำคัญ 2) วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 3) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4) ขอบเขตของคู่มือ 5) นิยามศัพท์เฉพาะ 6) โครงสร้างของหน่วยงาน 7) ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 8) บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง 9) ขั้นตอนการปฏิบัติ 10) หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 11) เทคนิคการปฏิบัติงาน 12) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 13) ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำ ผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์

คณะผู้จัดทำ

30 ธันวาคม 2565

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
บทที่ 1 บทนำ	4
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	4
1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตของคู่มือ	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ	10
2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน	10
2.2 ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน	11
2.3 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	12
2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติ	13
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	16
3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน	16
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน	21
4.1 เทคนิคการปฏิบัติงาน	21
4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	23
บทที่ 5 ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา	26
ภาคผนวก	28
คณะผู้จัดทำ	29

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับในการเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏอันดับ 1 ของประเทศไทย อันเนื่องมาจากศักยภาพด้านการเรียนการสอน การวิจัยทั้งภายในประเทศและนานาชาติ ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอน ตามแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนามหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยและแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงอุดมศึกษาและวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ การสร้างเครือข่ายในทุกภาคส่วนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติพัฒนาระบบสารสนเทศและเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่าง มหาวิทยาลัยกับนักศึกษาศิษย์เก่าและชุมชนส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทำวิชาการ ด้านการวิจัยและด้านอื่นๆ ในการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยกับประชาคมอาเซียนปฏิรูปกระบวนการผลิต และพัฒนาครู บุคลากรทำการศึกษา โดยการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนา และ ผลิตครูให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรหน่วยงานภายนอกในการให้บริการ วิชาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และสิ่งแวดล้อมของชุมชนให้เข้มแข็ง ยั่งยืน นำไปสู่การพึ่งพาตนเองได้ สนับสนุนให้มีการสร้างเครือข่ายวัฒนธรรมแลกเปลี่ยนเพื่อการอนุรักษ์และเผยแพร่ทั้งภายในประเทศและ ต่างประเทศ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลทันสมัยต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในอนาคต

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอนโยบายการกำกับ ดูแล การสนับสนุน ส่งเสริม วางแผนและติดตามผลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง รวดเร็วเป็นปัจจุบัน ผู้ใช้เข้าถึงได้ง่าย และเชื่อมโยงกับเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการได้สอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติกระบวนการประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2566 เป็นการป้องกันและลดผลกระทบต่อการทำงาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเล็งเห็นความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

## 1.2 วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการประชาสัมพันธ์ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 1.3 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566
2. เพื่อเป็นกระบวนการประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

## 1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมการจัดการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานได้ ดำเนินการจัดการความรู้เป็นประจำทุกปี เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ และตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการจัดการความรู้ให้สามารถสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สามารถทำให้เป้าประสงค์ของแต่ละยุทธศาสตร์สำเร็จ รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

**การวางแผนประชาสัมพันธ์** หมายถึง การกำหนดวิธีขององค์กร สถาบัน หน่วยงานอย่างมีเหตุผล เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ การวางแผนนี้เป็นขั้นตอนที่กระทำต่อจากการวิเคราะห์ ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์ควรทราบถึงสาเหตุและปัญหาของหน่วยงานทัศนคติต่างๆของประชาชน กลุ่มเป้าหมายแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดรายละเอียดกิจกรรมต่างๆ ในแผนการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และที่สำคัญต้องมีกิจกรรมที่เป็นกลยุทธ์ขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้วย การประชาสัมพันธ์หรือการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น ส่วนหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงประชาชาติ (Public opinion) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย (Target publics) เกิดมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์จึงไม่เพียงแต่เป็นเพียงแค่งานเผยแพร่ แต่งานประชาสัมพันธ์เป็นงานทั้งศาสตร์และศิลป์ ในเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เป็นงานส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสร้างสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงาน องค์กร กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความจริงและประโยชน์ร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย

### **การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)**

การประชาสัมพันธ์ หรือการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น ส่วนหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงประชาชาติ (Public opinion) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร(Communication) เพื่อให้กลุ่มประชาชนเป้าหมาย(Target Publics)เกิดมีความรู้ความเข้าใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานองค์กร หรือสถาบัน การประชาสัมพันธ์จึงมิใช่เป็นเพียงแค่งานเผยแพร่(Publicity) แต่งานประชาสัมพันธ์เป็นงาน ทั้งศาสตร์และศิลป์ในเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เป็นงานส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสร้างสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักความจริงและประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายการประชาสัมพันธ์เป็นงานระดับนโยบายที่องค์กร สถาบันทุกประเภท ต่างดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ไปใช้กับองค์กรหรือสถาบันของตนอย่างกว้างขวางแพร่หลาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์

อันดีระหว่างหน่วยงานของตนกับประชาชนเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดตลอดจนการลดสาเหตุแห่งความขัดแย้งต่างๆ รวมทั้งการใช้การประชาสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนนโยบายและการดำเนินงานขององค์กร สถาบัน เสริมสร้างและรักษาชื่อเสียง ความนิยม ความเชื่อศรัทธา และความร่วมมือสนับสนุนจากประชาชนที่พึงมีต่อหน่วยงานของตน

### ภาพลักษณ์ (Image)

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพขององค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานในความรู้สึกของประชาชนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่างๆ ของหน่วยงานที่ประชาชนได้รับรู้กัน โดยการเกิดภาพลักษณ์ต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ควรศึกษาถึงลักษณะของภาพลักษณ์ การเกิดภาพลักษณ์ และประเภทของภาพลักษณ์ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้สามารถกำหนดรายละเอียดต่างๆ ในแผนประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง

### การวางแผนประชาสัมพันธ์(The public relations plan)

การวางแผนประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกำหนดวิธีขององค์กร สถาบัน หน่วยงาน อย่างมีเหตุมีผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ การวางแผนนี้เป็นขั้นตอนที่กระทำต่อจากวิเคราะห์วิจัย ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์ควรทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่หน่วยงานต้องเผชิญอยู่ และทำที่ทัศนคติต่างๆ ของประชาชน กลุ่มเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดรายละเอียดกิจกรรมต่างๆ ในแผนการประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และที่สำคัญต้องมีกิจกรรมที่เป็นกลยุทธ์ขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ในเรื่อง การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรนั้นๆ ด้วย การวางแผนการประชาสัมพันธ์จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากในการทำงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้สำเร็จตามเป้าหมาย

### การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์

การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นการเขียนที่แตกต่างจากการเขียนประเภทอื่นๆ เนื่องจากวัตถุประสงค์ที่แตกต่างจากการเขียนทั่วไป การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์นั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประชาชนเป้าหมายเกิดความรู้ วัตถุประสงค์พื้นฐานมี 7 ประการคือ

1. การเขียนเพื่อบอกกล่าวให้เข้าใจเพื่อให้ได้รับรู้ว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร เมื่อใด เพื่ออะไร ที่ไหน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ
2. การเขียนเพื่อให้ประชาชนยอมรับ เป็นการเขียนโน้มน้าวใจ ชักจูงให้ประชาชนคล้อยตาม โดยยกส่วนดีให้เห็นชัดเจนและใช้ภาษาเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
3. การเขียนเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด
4. การเขียนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
5. การแก้ไขเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด
6. การเขียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี
7. การเขียนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด

รูปแบบของการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร มีการเขียนในลักษณะต่างๆ เช่น การเขียนข่าวแจก การเขียนสุนทรพจน์ในโอกาสต่างๆ การเขียนบทความ การเขียนบรรยายสรุป การเขียนทางวิชาการ การเขียนบรรยายภาพนิ่ง การเขียนบทภาพยนตร์และวิทยุโทรทัศน์

## ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์

ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือเรียกว่า ข่าวแจก เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานเผยแพร่ไปยังกลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆตามความเหมาะสมจึงอาจเป็นทั้งข่าวที่เผยแพร่ทาง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์และสื่อแขนงอื่นๆได้ทั้งสิ้น

ข่าวประชาสัมพันธ์ที่นักประชาสัมพันธ์ต้องรับผิดชอบจัดทำเผยแพร่อาจจำแนกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ๆดังนี้

1. ข่าวแจ้งให้ทราบ หรือ Announcement Release เป็นการแจ้งให้ทราบรายละเอียดต่างๆ ของสิ่งที่เกิดขึ้นหรือที่จะมีขึ้น

2. ข่าวประกอบกิจกรรมพิเศษทางการประชาสัมพันธ์(Created News Release) บางครั้งหน่วยงานอาจต้องการให้ข่าวได้รับความสนใจจากสื่อมวลชนเป็นพิเศษ แทนที่จะเผยแพร่ในลักษณะแจ้งให้ทราบอย่างธรรมดา ก็ทำได้โดยการจัดให้เป็นกิจกรรมพิเศษขึ้น เช่น โครงการรณรงค์เพื่อสังคมต่างๆ ช่วยให้มีสีสันและดึงดูดความสนใจให้เกิดความนิยมต่อหน่วยงาน และมักจะได้รับการเผยแพร่ทางสื่อมวลชนในวงกว้างมากขึ้น

3. ข่าวเหตุการณ์เร่งด่วน หรือ Spot Release สำหรับเผยแพร่กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือมีเหตุการณ์เร่งด่วนที่ควรแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบอย่างรวดเร็วอาจไม่มีการเสนอรายละเอียดมากแต่เน้นที่ความฉับไว เช่น การเปลี่ยนแปลงกำหนดการบางอย่าง เป็นต้น

4. ข่าวตอบโต้เหตุการณ์ หรือ Response News Release ในกรณีที่เรื่องราวของหน่วยงานที่รับรู้ไปถึงสื่อมวลชนโดยมิได้ออกมาจากนักประชาสัมพันธ์จนกลายเป็นประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาวิพากษ์วิจารณ์ หรือตั้งข้อสงสัยจากหน่วยงานภายนอก เช่น ข่าวลือเกี่ยวกับการขาดทุนของกิจการข่าวความขัดแย้ง เป็นต้น เมื่อเกิดเหตุเช่นนี้ขึ้น สื่อมวลชนย่อมต้องการคำชี้แจงที่ชัดเจนจากหน่วยงาน ดังนั้น นักประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องชี้แจงอย่างละเอียดด้วยเหตุผลน่าเชื่อถือ และจำเป็นอย่างยิ่งในการอ้างถึงแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือสูงสุด

- บทความเพื่อการประชาสัมพันธ์

## การเขียนบทความมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่ออธิบายมีลักษณะเป็นการให้ข้อมูล ให้ภูมิหลัง และข้อเท็จจริงอย่างละเอียด เพื่ออธิบายให้ผู้อ่านเข้าใจง่ายในเรื่องราวหรือเหตุการณ์ที่ซับซ้อน

2. เพื่อรายงานหรือกระตุ้นความสนใจ มีลักษณะคล้ายๆ กับการเขียนเพื่ออธิบายหรือวิเคราะห์ ซึ่งพิจารณาเห็นว่าเป็นเรื่องที่ผู้อ่านควรรู้ เป็นการรายงานบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้น

3. เพื่อให้ความรู้การแสดงความคิดเห็นของบทความนี้ คือ การให้ความรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

4. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไข เป็นบทความที่ผู้เขียนมุ่งอธิบายถึงข้อเท็จจริงและที่มาของปัญหาตลอดจนผลกระทบที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ซึ่งอาจมีมากกว่าหนึ่งแนวทางก็ได้

5. เพื่อโน้มน้าวใจ เป็นบทความที่ผู้เขียนต้องการโน้มน้าวให้เกิดการคล้อยตามความคิดเห็นในเรื่องที่กำลังนำเสนอ ส่วนมากมักเป็นประเด็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือโครงการรณรงค์ต่างๆ

6. เพื่อวิเคราะห์หรือวิจารณ์ การวิเคราะห์เป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงหรือประเด็นปัญหาตามหลักวิชาการ ชี้ให้เห็นข้อดีข้อเสีย และผลกระทบ โดยอ้างเหตุผลที่น่าเชื่อถือประกอบการวิเคราะห์อย่างรอบด้าน ส่วนการวิจารณ์จะเน้นในความคิดเห็นของผู้เขียนเป็นหลัก ซึ่งมาจากความรู้และประสบการณ์ที่มีโดยมองปัญหาหรือด้านในทุกมิติเพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรง

7. เพื่อความเพลิดเพลินเป็นการนำเสนอเรื่องเบาๆ ที่ผ่อนคลาย เพื่อสร้างอารมณ์ขันด้วยลีลาภาษาที่ไม่เป็นทางการ

- การเขียนสุนทรพจน์

**สุนทรพจน์** หมายถึง คำพูดที่ประธานหรือบุคคลสำคัญกล่าวในโอกาสพิเศษ ที่มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์โดยเฉพาะ โดยใช้ภาษาและถ้อยคำที่งดงาม รัดกุม สละสลวย และเหมาะสมกับโอกาส

- การเขียนประกาศหรือแถลงการณ์
- ข้อเขียนชนิดหนึ่งที่อาจเผยแพร่เป็นเอกสารเฉพาะ เช่น แผ่นปลิว(Leaflet) หรือนิยามเผยแพร่ทางสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ มุ่งการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างจริงจัง

### การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือและสื่อกลางในการสื่อสารจากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมายการสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลกปัจจุบันอย่างไรก็ตามได้มีการแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อ ได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ สู่บุคคลอื่น สื่อบุคคลจัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้ามน้ำใจ เนื่องจากติดต่อกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่างๆ เช่น การสนทนาพบปะ พูดคุย การประชุม การสอน การให้สัมภาษณ์ การได้วาที การอภิปราย การปาฐกถา และการพูดในโอกาสพิเศษต่างๆ แต่สื่อบุคคลก็มีข้อจำกัด คือ ในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่องซับซ้อน การใช้คำพูดอย่างเดียวอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันที และเป็นสื่อที่ไม่ถาวร ยากแก่การตรวจสอบและอ้างอิงนอกจากจะมีผู้บันทึกคำพูดนั้นๆ ไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกเสียงเอาไว้

2. สื่อมวลชน จากข้อจำกัดสื่อบุคคลที่ไม่สามารถใช้เป็นสื่อถ่ายทอดข่าวสาร เพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว มนุษย์จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร และเกิดเป็นสื่อมวลชนเพื่อมารับใช้ภารกิจดังกล่าว สื่อมวลชนอาจแบ่งประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น 5 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และภาพยนตร์(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช,2532) ทั้งนี้ สื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสารมีความคงทนถาวรสามารถนำข่าวสารมาอ่านใหม่ได้ซ้ำแล้วซ้ำอีก แต่มีข้อจำกัดสำหรับบุคคลที่ตาบอดหรืออ่านหนังสือไม่ออก ส่วนสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อที่ส่งไปได้ไกล เพราะใช้คลื่นวิทยุไม่มีข้อจำกัดด้านการขนส่งเหมือนหนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร และสามารถรับฟังในขณะที่ทำงานอย่างอื่นไปด้วยได้ แต่มีข้อจำกัด คือ ผู้ฟังไม่สามารถย้อนกลับมาฟังได้ใหม่อีก หากมิได้ตั้งใจฟังในบางครั้งก็ทำให้ได้ข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด เนื่องจากสามารถเห็นภาพเคลื่อนไหวและได้ยินเสียง ทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่ง แต่มีข้อจำกัด คือ ต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

3. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปยังกลุ่มเป้าหมายด้วยวัตถุประสงค์ในการผลิตรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว วารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือในโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี เป็นต้น ปัจจุบันความนิยมในการใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์มีอยู่มาก และมีรูปแบบที่หลากหลายออกไปอีกมากมาย เช่น ในรูปปฏิทิน รูปโลก สมุดบันทึก ซึ่งล้วนแต่เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอายุการใช้งานนาน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการนำเสนอเนื้อหาซึ่งต้องให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น แผ่นพับที่เขียนด้วยภาษาวิชาการ ถ้าส่งไปให้ประชาชนในชนบท อาจจะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้เลย

4. สื่อโสตทัศน์ เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถได้ทั้งภาพและเสียง โดยปกติสื่อโสตทัศน์ แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ โดยสื่อวัสดุอาจจะสามารถใช้ได้ด้วยตัวเองโดยตรง เช่น ภาพวาด แบบจำลอง หรือของตัวอย่าง หรืออาจต้องนำไปใช้ร่วมกับสื่ออุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องเล่นวีดีทัศน์ เครื่องฉายภาพยนตร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ในปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากในการติดต่อสื่อสารและในงานประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อผสม(Multi-media) ได้รับความนิยมนอย่างกว้างขวางเพราะเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจได้อย่างดี เนื่องจากให้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียงที่สมจริงเป็นธรรมชาติ และผู้รับยังสามารถมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อสื่อดังกล่าวได้ส่วนข้อจำกัดคือมีความยุ่งยากในการจัดเตรียมอุปกรณ์ ผู้รับต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควรและต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่เป็นแหล่งพลังงาน

นอกจากนี้ ในยุคที่โลกไร้พรมแดนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต(Internet) ยิ่งทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ และจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของพลโลกในอนาคตอันใกล้นี้โดยอินเทอร์เน็ตมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงประชาชนทุกมุมโลกได้อย่างรวดเร็วและเป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้รับสามารถโต้ตอบและซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลที่ไมเข้าใจได้โดยตรงผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-mail)

5. สื่อกิจกรรม ปัจจุบันสื่อนี้มีความหมายขยายขอบเขตกว้างขวางไปถึงกิจกรรมที่สามารถสื่อความรู้ สึกนึกคิด ความรู้อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้สื่อประเภทกิจกรรมมีได้มากมายหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การแถลงข่าว การสาธิตการจัดริ้วขบวน การนิทรรศการ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดกิจกรรมทางการศึกษาการจัดกิจกรรมเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการกุศล เป็นต้น สื่อกิจกรรมนี้สามารถปรับปรุงดัดแปลงแก้ไขให้ยืดหยุ่น เหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์ได้ง่าย แต่มีข้อจำกัด คือ ผู้รับมีจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมนั้นๆเท่านั้น

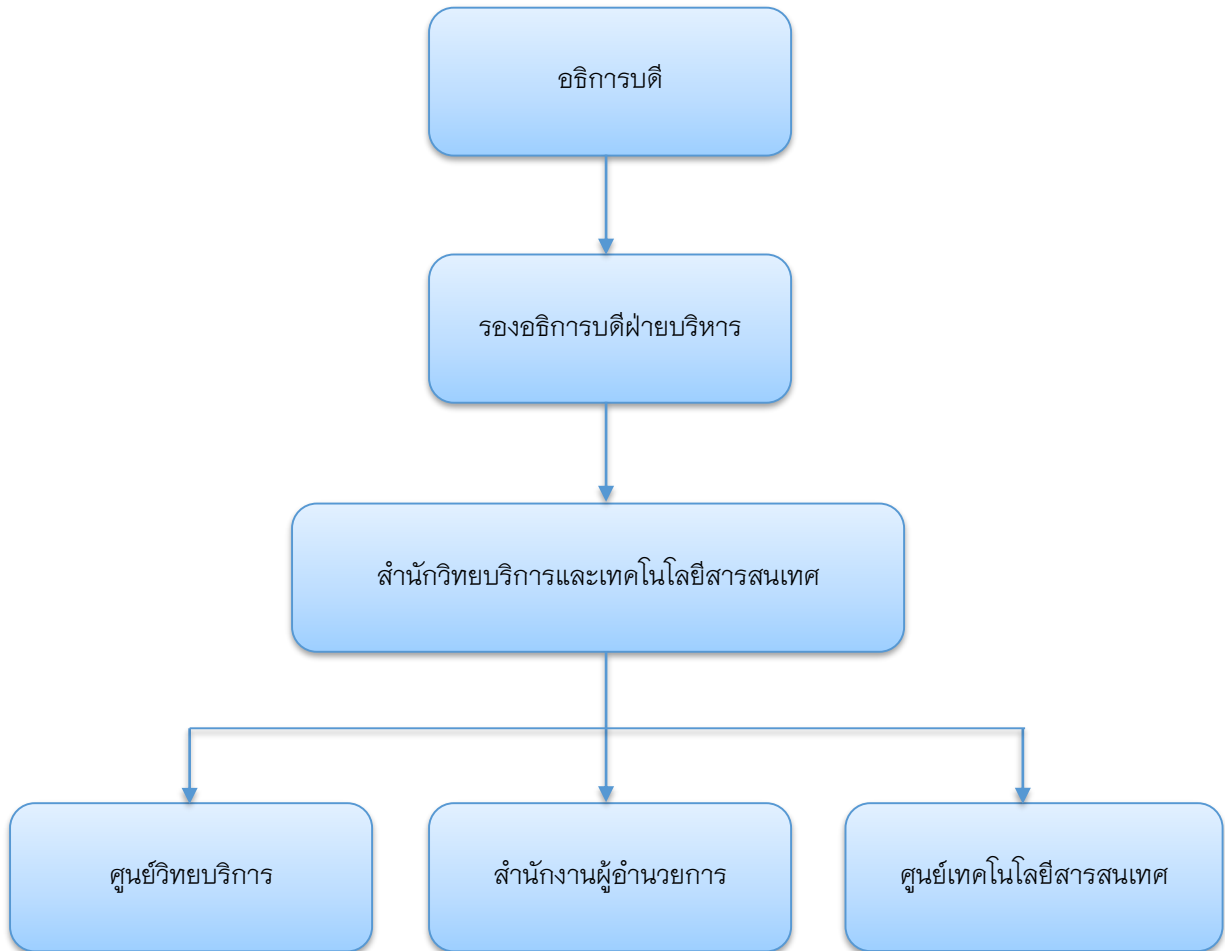
6. สื่อสมัยใหม่(Modern Media) สื่อสมัยใหม่ เป็นสื่อที่นิยมใช้กันในยุคสังคมข่าวสาร หรือยุคสารสนเทศ (Information Age) ที่กระแสโลกาภิวัตน์(Globalization)ประเภทของสื่อสมัยใหม่ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

1. ดาวเทียม(Satellite) หรือสถานีทวนสัญญาณไมโครเวฟที่ลอยอยู่เหนือพื้นโลก ใช้ในการสื่อสารระหว่างประเทศ

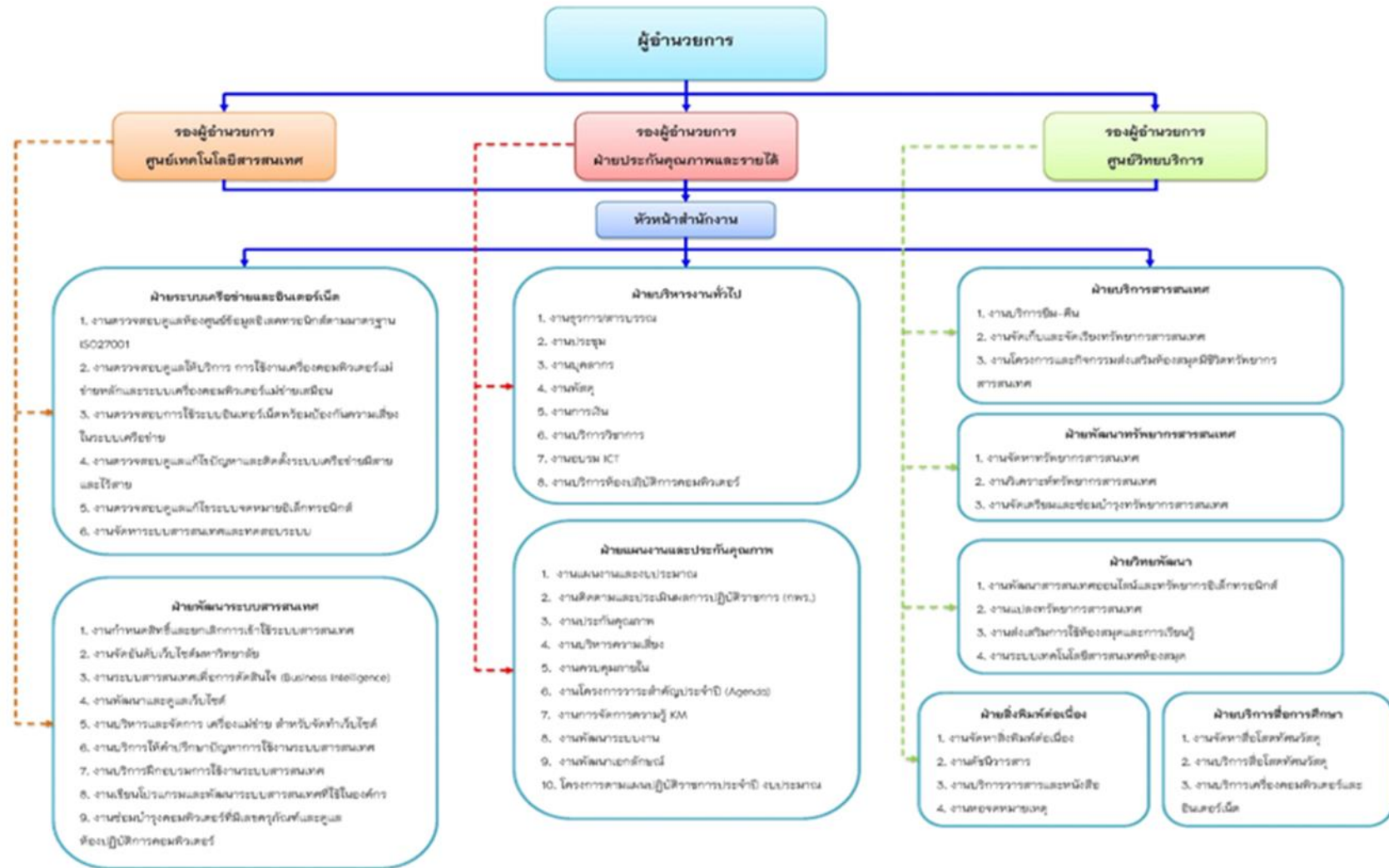
2. อินเทอร์เน็ต(Internet)ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำของเราเป็นอย่างมากตลอดจนในหน้าที่การงาน อาชีพต่างๆ แม้แต่การประชาสัมพันธ์ก็นำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ที่จัดทำขึ้นบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นสื่อสมัยใหม่ที่น่ามาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกับสื่ออื่นๆ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ทำการประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่ผ่านทาง E-mail หรือระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และระบบข้อมูลจาก World Wide Web (WWW) โดยการจัดทำเป็น Website ของแต่ละแห่งให้ผู้เปิดดูเข้าไปดูและติดตามข้อมูลต่างๆได้

## บทที่ 2 โครงสร้าง และหน้าที่ความรับผิดชอบ

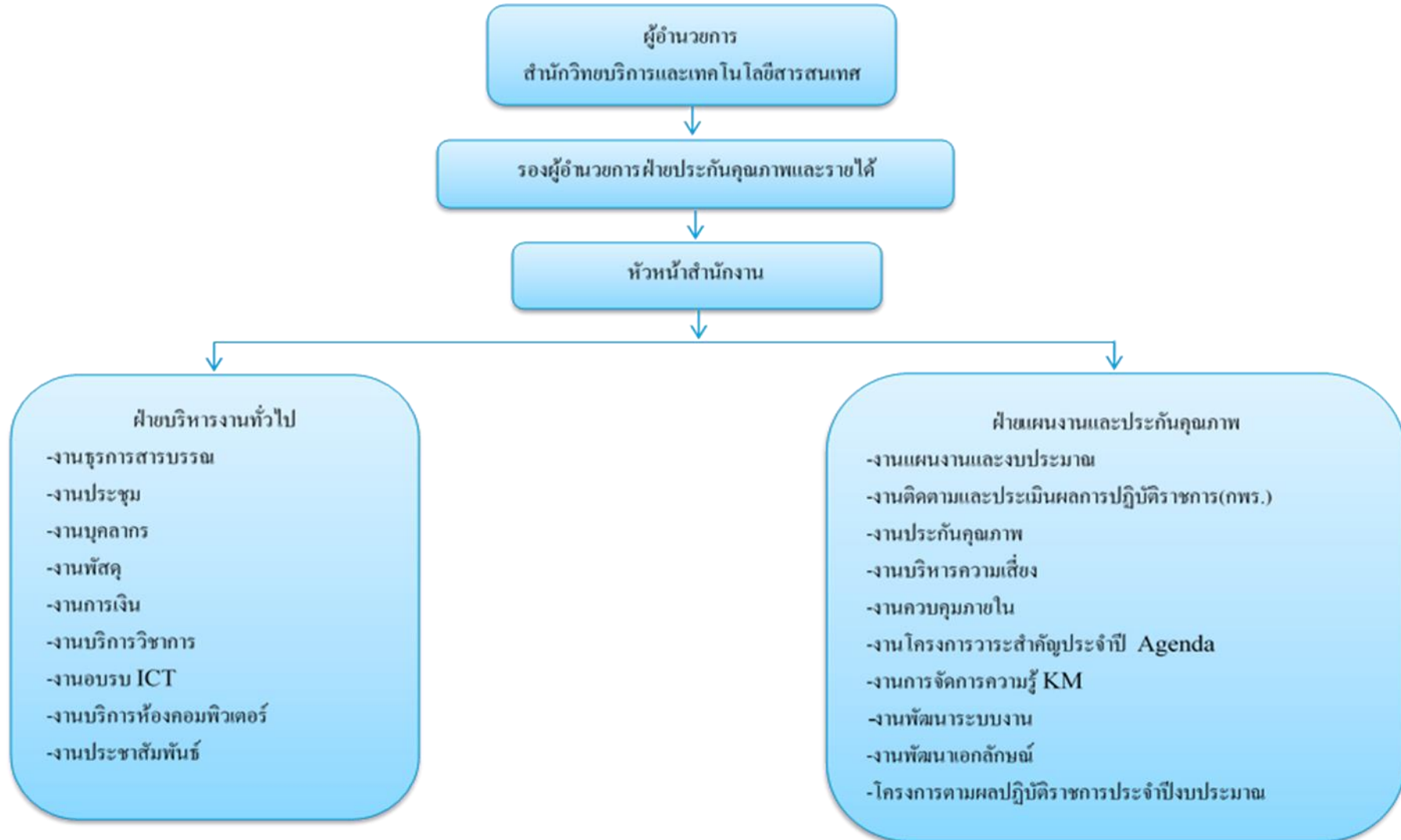
### 2.1 โครงสร้างของหน่วยงาน




2.2 โครงสร้างการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



### 2.3 โครงสร้างของสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



## 2.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 <div style="text-align: center;"> <b>ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)</b>                      กระบวนการปฏิบัติงาน : ประชาสัมพันธ์                 </div>														
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">□</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">□</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">◇</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">FM-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">WI-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">QM-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">○</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">●</div> <div style="font-size: 20px;">→</div> <div style="font-size: 20px;">⇄</div> </div>														
<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: 8px;"> <span>เริ่มต้น / ต้นสุด</span> <span>การปฏิบัติงานทั่วไป</span> <span>การตัดสินใจ</span> <span>แบบฟอร์ม</span> <span>Work Instruction</span> <span>คู่มือปฏิบัติงาน</span> <span>จุดเชื่อมโยง</span> <span>การสื่อสาร</span> <span>สายงานหลัก</span> <span>สายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง</span> <span>สายงานไปและกลับ</span> </div>														
ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	รายละเอียดกิจกรรมรอง					เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย	
		งานประชาสัมพันธ์	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	นาท	ชม.	วัน					
1	บริการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์และตอบข้อซักถามทางหน้าเคาน์เตอร์	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เริ่มต้น</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">                     ตอบข้อซักถามเรื่องการสมัครโครงการอบรมต่างๆ ของสำนักฯหลักสูตรที่เปิดอบรมมารับสมัครการให้บริการของสำนักฯสถานที่ตั้งรวมไปถึงข้อซักถามอื่นๆและให้คำแนะนำ                 </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">                     ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย                 </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">                     ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแก่นักศึกษาและบุคลากร                 </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">                     ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบรหัสการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตให้นักศึกษาและบุคลากร                 </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">                     ให้คำปรึกษาการสมัครสอบและอบรมโครงการ ICT แก่นักศึกษา                 </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;">                     บริการตรวจสอบผลการสอบและอบรมโครงการ ICT แก่นักศึกษา                 </div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>						10			-รายงานการให้บริการตอบข้อซักถาม -ข้อมูลในการให้บริการต่างของสำนักฯ ค่าใช้จ่ายและรายละเอียดสถานที่ตั้งในการเดินทาง -ข้อมูลผู้มาติดต่อในการเข้าห้องอบรมและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	การให้บริการข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	ระยะเวลาดำเนินการที่แล้วเสร็จตามกำหนด	แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; padding: 5px;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; transform: rotate(45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-radius: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-radius: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-radius: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-radius: 50%;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-radius: 50%;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-bottom: none;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-bottom: none;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; background-color: #e0e0e0; border-bottom: none;"></div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: 8px; margin-top: 5px;"> <span>เริ่มต้น / สิ้นสุด</span> <span>การปฏิบัติงานทั่วไป</span> <span>การตัดสินใจ</span> <span>FM-xx-yy แบบฟอร์ม</span> <span>W-xx-yy Work Intrucion</span> <span>QM-xx-yy คู่มือปฏิบัติงาน</span> <span>จุดเชื่อมโยง</span> <span>การสื่อสาร</span> <span>สายงานหลัก</span> <span>สายงานย้อนกลับ</span> <span>สายงานไปและกลับ</span> </div> </div>																		
ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	รายละเอียดกิจกรรมรอง					เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย					
		งานประชาสัมพันธ์	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	นาที	ชม.	วัน									
2	จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">รับข้อมูลข่าวสาร</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">ประสานงานตรวจสอบข้อมูลกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นแหล่งข่าวลงพื้นที่ทำข่าวและสัมภาษณ์</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">เขียนข่าว</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">ตรวจสอบข้อมูลและแก้ไข</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">ดำเนินการส่งเผยแพร่ผ่านสื่อภายในและภายนอก</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; text-align: center;">จัดเก็บข้อมูลข่าวในระบบสารสนเทศ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>										10			-ข้อมูลกิจกรรม โครงการต่างๆ จากระบบ e-office -ข้อมูลข่าวที่นำมาเขียน	จำนวนข่าวที่ได้ ประชาสัมพันธ์	ระยะเวลา ดำเนินการที่แล้ว เสร็จตามกำหนด	แล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด
							1											
							15											
							3											
							15											
							1											

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; padding: 5px;"> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">เริ่ม / สิ้นสุด</div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">การปฏิบัติงานทั่วไป</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">การตัดสินใจ</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">FM-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">WI-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">QM-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 15px; border-radius: 50%; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">จุดเชื่อมโยง</div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 15px; border-radius: 50%; background-color: black; display: flex; align-items: center; justify-content: center; font-size: 8px;">การสื่อสาร</div> <div style="font-size: 8px;">→</div> <div style="font-size: 8px;">- - - - -</div> <div style="font-size: 8px;">↔</div> </div> <div style="display: flex; gap: 10px; font-size: 8px;"> <div>สายงานหลัก</div> <div>สายงานอื่นกับ</div> <div>สายงานไปและกลับ</div> </div> </div>																		
ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	รายละเอียดกิจกรรมรอง					เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย					
		งานประชาสัมพันธ์	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	นาที	ชม.	วัน									
3	รับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">กลับกรองเรื่องร้องเรียน</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนฯ เข้าสู่ระบบตามกระบวนการที่กำหนด</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ติดตามการดำเนินการผลการดำเนินงาน</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งกลับผู้ร้องเรียน</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สิ้นสุด</div>										5			-บันทึกข้อความและเอกสารข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	-รายงานข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระยะเวลาดำเนินการที่แล้วเสร็จตามกำหนด	แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
<b>รวม</b>						6	4											
		ผู้อนุมัติ	ผศ.ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย								ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI)		เป้าหมาย					
		ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ								ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของหน่วยงาน		>93					
		วันที่	30/พฤศจิกายน/2565															

### บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน

#### 3.1 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมรอง	รายละเอียดกิจกรรม	ตัวชี้วัดผลงานหลัก	ระยะเวลาที่ใช้		
			ปริมาณ/คุณภาพ	นาที	ชั่วโมง	วัน
1.บริการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์และตอบข้อซักถามทางหน้าเคอร์เตอร์	1.1 ตอบข้อซักถามเรื่องการสมัครโครงการอบรมต่างๆของสำนักฯ หลักสูตรที่เปิดอบรมการรับสมัคร การให้บริการของสำนักฯสถานที่ตั้งรวมไปถึงข้อซักถามอื่นๆและให้คำแนะนำ	-แนะนำความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการต่างๆของสำนักฯ เช่น การอบรมโครงการต่างๆ ค่าใช้จ่ายและรายละเอียดสถานที่ตั้งในการเดินทาง		10		
	1.2 ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	-ให้ข้อมูลผู้มาติดต่อในการเข้าห้องอบรมและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง		10		
	1.3 ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแก่นักศึกษาและบุคลากร	-สามารถให้ข้อมูลผู้มาติดต่อในการเข้าห้องอบรมและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง		10		
	1.4 ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบรหัสการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาและบุคลากร	-สอบถามข้อมูลพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อ ผ่านในระบบ radius.ssrु.ac.th		15		

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมรอง	รายละเอียดกิจกรรม	ตัวชี้วัดผลงานหลัก	ระยะเวลาที่ใช้		
			ปริมาณ/คุณภาพ	นาที	ชั่วโมง	วัน
	1.5 ให้คำปรึกษาการสมัครสอบและอบรมโครงการ ICT แก่นักศึกษา	-แนะนำวิธีการสมัครสมาชิกและจองรอบสอบผ่านระบบ ict.ssru.ac.th		10		
	1.6 บริการตรวจสอบผลการสอบและอบรมโครงการ ICT แก่นักศึกษา	-ตรวจสอบรายชื่อผ่านไฟล์ Excel โดยแยกตามรอบการสอบ/เทอม	-การให้บริการข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	10		
2.จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	2.1 รับข้อมูลข่าวสาร	-ตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมโครงการต่างๆ		10		
	2.2 ประสานงานตรวจสอบข้อมูลกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นแหล่งข่าวลงพื้นที่ทำข่าวและสัมภาษณ์	-ประสานงานโดยผ่านเครื่องมือสื่อสาร,line,facebook			1	
	2.3 เขียนข่าว	-นำข้อมูลที่ได้มาเขียนข่าวพร้อมสรุปใจความสำคัญ		15		
	2.4 ตรวจสอบข้อมูลและแก้ไข	-ตรวจสอบประโยค ตัวสะกด อักษร คำผิด เนื้อหาข่าว การจัดเรียบเรียง รูปถ่าย ข้อมูล จัดส่งไปอนุมัติที่หัวหน้าสำนักงาน	-ความถูกต้อง	3		
	2.5 ดำเนินการส่งเผยแพร่ผ่านสื่อภายในและภายนอก	-เมื่อได้รับการอนุมัติข่าวจะนำข่าวทั้งหมดขึ้นเผยแพร่ทาง e-office และ Facebook		15		
	2.6 จัดเก็บข้อมูลข่าวในระบบสารสนเทศ	-จัดเก็บข้อมูลในไฟล์ข่าวลงในเครื่องคอมพิวเตอร์		1		

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมรอง	รายละเอียดกิจกรรม	ตัวชี้วัดผลงานหลัก	ระยะเวลาที่ใช้		
			ปริมาณ/คุณภาพ	นาที	ชั่วโมง	วัน
	2.7 ดำเนินการส่งต่อไปยังฝ่ายเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย	-นำข้อมูลส่งต่อไปยังฝ่ายเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย	ข่าวประชาสัมพันธ์	1		
3.รับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	3.1 รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย	-เช็คข้อมูลผ่าน facebook และแบบบันทึกข้อร้องเรียน		5		
	3.2 กลับกรองเรื่องร้องเรียน	-จัดแยกแยะประเภทของข้อมูล		10		
	3.3 ดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนฯ เข้าสู่ระบบตามกระบวนการที่กำหนด	-จัดทำบันทึกข้อความผ่านระบบ e-office ดำเนินการจัดส่งไปตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		10		
	3.4 ติดตามการดำเนินผลการดำเนินงาน	-ติดตามผ่านทางระบบ e-office		10		
	3.5 แจ้งกลับผู้ร้องเรียน	-ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ให้ไว้	แจ้งผลผู้ร้องเรียน	5		

## กฎระเบียบ ข้อบังคับ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการปฏิบัติงาน

การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือและสื่อกลางในการสื่อสารจากองค์กรสู่ กลุ่มเป้าหมาย การสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับกลุ่มเป้าหมาย ในปัจจุบัน สื่อใน การประชาสัมพันธ์ มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีของโลกปัจจุบัน อย่างไรก็ตามได้มี การแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อ ได้เป็น 5 ประเภท คือ

1. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ สื่อบุคคลอื่น สื่อบุคคล จัดได้ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวจิตใจเนื่องจากติดต่อ กับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่างๆเช่น การสนทนาพบปะพูดคุย การประชุม การสอน การให้สัมภาษณ์ การได้วาที่ การอภิปราย การปาฐกถา และการพูดในโอกาสพิเศษต่างๆ แต่สื่อบุคคลก็มี ข้อจำกัดคือ ในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่อง ซ้ำซ้อน การใช้คำพูดอย่างเดียวกันอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันที และเป็นสื่อที่ไม่ถาวรยากแก่การตรวจสอบ และอ้างอิงนอกจากจะมีผู้บันทึกคำพูดนั้น ๆ ไว้เป็นลายลักษณ์ อักษร หรือบันทึกเสียงเอาไว้

2. สื่อมวลชนจากข้อจำกัดของสื่อบุคคลที่ไม่สามารถใช้เป็นสื่อกลางถ่ายทอดข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว มนุษย์จึงได้พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสาร และเกิดเป็นสื่อมวลชน เพื่อมารับใช้ภารกิจดังกล่าว สื่อมวลชนอาจแบ่งประเภทตามคุณลักษณะ ของสื่อได้เป็น 5 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, 2532) ทั้งนี้ สื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสารมีความคงทนถาวรสามารถนำข่าวสารมาอ่านใหม่ได้ซ้ำแล้วซ้ำอีก แต่มีข้อจำกัด สำหรับบุคคลที่ตาบอดหรืออ่านหนังสือไม่ออก ส่วนสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อที่ส่งไปได้ไกล เพราะใช้คลื่นวิทยุไม่มี ข้อจำกัดด้านการขนส่งเหมือน หนังสือพิมพ์หรือนิตยสาร และสามารถรับฟังในขณะที่ทำงานอย่างอื่นไปด้วยได้ แต่มี ข้อจำกัดคือ ผู้ฟัง ไม่สามารถย้อนกลับมาฟังได้ใหม่อีก ดังนั้น หากมิได้ตั้งใจฟังในบางครั้งก็ทำให้ได้ ข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ สื่อวิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์จัดเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ ในการสื่อสารมากที่สุดเนื่องจาก สามารถเห็น ภาพเคลื่อนไหว และได้ยินเสียง ทำให้การรับรู้เป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพยิ่ง แต่มีข้อจำกัด คือ ต้องใช้ไฟฟ้าหรือแบตเตอรี่ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ห่างไกลที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้

3. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่ กลุ่มเป้าหมาย ด้วย วัตถุประสงค์ในการผลิตและรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าว วารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือในโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี เป็นต้น ปัจจุบันความนิยม ในการใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์มีอยู่มาก และมีรูปแบบที่หลากหลายออกไปอีกมากมาย เช่น ในรูปปฏิทิน รูปโลก สมุดบันทึก ซึ่งล้วนแต่เป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอายุการใช้ งานนาน แต่มีข้อจ ากัดในเรื่องการ นำเสนอ เนื้อหาซึ่งต้องให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น แผ่นพับที่เขียน ด้วยภาษาวิชาการ ถ้าส่งไปให้ประชาชน ในชนบทอาจจะไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาที่ต้องการประชาสัมพันธ์ได้

4. สื่อโสตทัศน์ เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถรับได้ทั้งภาพ และเสียง โดยปกติสื่อโสตทัศน์ แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสื่ออุปกรณ์ โดยสื่อวัสดุอาจจะสามารถใช้ได้ด้วยตัวเองโดยตรง เช่น ภาพวาด แบบจำลอง หรือ ของ ตัวอย่าง หรืออาจต้องนำไปใช้ร่วมกับสื่ออุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ เครื่องฉาย ภาพยนตร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ในปัจจุบันนี้ คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากในการ ติดต่อสื่อสารและในงาน ประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อผสม (Multi-media) ได้รับความนิยม อย่างกว้างขวาง เพราะเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากให้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ที่สมจริงเป็น ธรรมชาติ และผู้รับยังสามารถมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อสื่อดังกล่าวได้ ส่วนข้อจำกัด คือมีความยุ่งยากในการ จัดเตรียม อุปกรณ์ ผู้รับต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์พอสมควรและต้องใช้ไฟฟ้า หรือแบตเตอรี่เป็นแหล่ง พลังงาน นอกจากนี้ ในยุคที่โลกไร้พรมแดน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ยิ่งทวี

ความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ และจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน โดยอินเทอร์เน็ตมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกมุมโลกได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการสื่อสารสองทางที่ ผู้รับสามารถโต้ตอบเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้โดยตรงผ่านทางระบบจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

5. สื่อกิจกรรม ปัจจุบันสื่อนี้มีความหมายขยายขอบเขตกว้างขวางไปถึงกิจกรรมที่สามารถ สื่อความรู้สึกรักนึก คิด ความรู้อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้ สื่อประเภทกิจกรรมมีได้ มากมายหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การแถลงข่าว การสาธิต การจัดริ้วขบวน การจัด นิทรรศการ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดกิจกรรมทางการศึกษา การจัดกิจกรรมเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการกุศล เป็นต้น สื่อกิจกรรมนี้สามารถปรับปรุงดัดแปลงแก้ไขให้ยืดหยุ่น เหมาะสมกับโอกาส และสถานการณ์ได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดคือ ผู้รับมีจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมนั้นๆ เท่านั้น

## บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน

### 4.1 เทคนิคการปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์

เทคนิค	เครื่องมือ	วิธีการใหม่ที่นำมาใช้	เทคโนโลยีลดระยะเวลา ลดขั้นตอน
มีการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยให้เครื่องมือสื่อสารและออนไลน์	- เครื่องมือสื่อสารและออนไลน์	-	ระยะเวลาติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ลดลง 5 นาที

## 4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน


## 4.2.1 การวิเคราะห์กิจกรรมที่ต้องการพัฒนา

## กระบวนการประชาสัมพันธ์

## กิจกรรมวิเคราะห์บริการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์และตอบข้อซักถามทางหน้าเคอร์เตอร์

ขั้นตอน	วิธีการปฏิบัติงานเดิม		วิธีการพัฒนางานใหม่		ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
	กิจกรรม/ วิธีการ	ระยะเวลา	กิจกรรม/วิธีการ	ระยะเวลา	
1.ติดต่อและประสานงานกับ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	1	10 นาที	มีการติดต่อและ ประสานงานกับ หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย โดยให้ เครื่องมือสื่อสารและ ออนไลน์	5 นาที	ระยะเวลาติดต่อ และประสานงาน กับหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย ลดลง 5 นาที
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>10 นาที</b>	<b>รวม</b>	<b>5 นาที</b>	

4.2.2 วิธีการปฏิบัติงาน(ใหม่)

 <p style="text-align: center;">ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Quality Work Procedure)</p> <p style="text-align: center;">กระบวนการปฏิบัติงาน : ประชาสัมพันธ์</p>													
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="margin: 2px;">→</div> <div style="margin: 2px;">→</div> <div style="margin: 2px;">←</div> </div> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;"> <span>เริ่มต้น / สิ้นสุด</span>                        <span>การปฏิบัติงานทั่วไป</span>                        <span>การตัดสินใจ</span>                        <span>FM-xx-yy</span>                        <span>WI-xx-yy</span>                        <span>QM-xx-yy</span>                        <span>จุดเชื่อมโยง</span>                        <span>การสื่อสาร</span>                        <span>สายงานหลัก</span>                        <span>สายงานอื่นฉบับ</span>                        <span>สายงานไปและกลับ</span> </p>													
ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	รายละเอียดกิจกรรมรอง					เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย
		งานประชาสัมพันธ์	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	นาที	ชม.	วัน				
1	บริการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์ และตอบข้อซักถามทางหน้าเคาร์เตอร์	<div style="text-align: center;"> <p>เริ่มต้น</p> <p>↓</p> <p>ตอบข้อซักถามเรื่องการสมัครโครงการอบรมต่างๆ ของสำนักหลักสูตรที่เปิดอบรมการรับสมัครการให้บริการของสำนักสถานที่ตั้งรวมไปถึงข้อซักถามอื่นๆและให้คำแนะนำ</p> <p>↓</p> <p>ติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย</p> <p>↓</p> <p>ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแก่นักศึกษาและบุคลากร</p> <p>↓</p> <p>ให้คำปรึกษาปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และตรวจสอบรหัสการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาและบุคลากร</p> <p>↓</p> <p>ให้คำปรึกษาการสมัครสอบและอบรมโครงการ ICT แก่นักศึกษา</p> <p>↓</p> <p>บริการตรวจสอบผลการสอบและอบรมโครงการ ICT แก่นักศึกษา</p> <p>↓</p> </div>					10			-รายงานการให้บริการตอบข้อซักถาม -ข้อมูลในการให้บริการต่างของสำนักฯ ค่าใช้จ่ายและรายละเอียดสถานที่ตั้งในการเดินทาง -ข้อมูลผู้มาติดต่อในการเข้าห้องอบรมและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	การให้บริการข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง	ระยะเวลาดำเนินการที่แล้วเสร็จตามกำหนด	แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

กระบวนการปฏิบัติงาน : ประชาสัมพันธ์																		
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="margin: 2px;">→</div> <div style="margin: 2px;">- - - - - →</div> <div style="margin: 2px;">← - - - - -</div> </div>																		
ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	รายละเอียดกิจกรรมรอง					เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย					
		งานประชาสัมพันธ์	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	นาท	ชม.	วัน									
2	จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">รับข้อมูลข่าวสาร</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ประสานงานตรวจสอบข้อมูลกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นแหล่งข่าวลงพื้นที่ทำข่าวและสัมภาษณ์</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">เขียนข่าว</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ตรวจสอบข้อมูลและแก้ไข</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">ดำเนินการส่งเผยแพร่ผ่านสื่อภายในและภายนอก</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">จัดเก็บข้อมูลข่าวในระบบสารสนเทศ</div> <div style="text-align: center;">↓</div>									10				-ข้อมูลกิจกรรม โครงการต่างๆ จากระบบ e-office -ข้อมูลข่าวที่นำมาเขียน	จำนวนข่าวที่ได้ประชาสัมพันธ์	ระยะเวลาดำเนินการที่แล้วเสร็จตามกำหนด	แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
								1										
								15										
								3										
								15										
								1										

กระบวนการปฏิบัติงาน : ประชาสัมพันธ์																		
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 30px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="width: 30px; height: 30px; border: 1px solid black; border-radius: 50%; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;">FM-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;">WI-xx-yy</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; font-size: 8px;">QM-xx-yy</div> <div style="width: 20px; height: 15px; border: 1px solid black; border-radius: 50%; margin: 2px;"></div> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: black; border-radius: 50%; margin: 2px;"></div> <div style="margin: 2px;">→</div> <div style="margin: 2px;">→</div> <div style="margin: 2px;">←</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: 8px; margin-top: 5px;"> <span>เริ่มต้น / สิ้นสุด</span> <span>กระบวนการทั่วไป</span> <span>การตัดสินใจ</span> <span>แบบฟอร์ม</span> <span>Work Instruction</span> <span>คู่มือปฏิบัติงาน</span> <span>จุดเชื่อมโยง</span> <span>การสื่อสาร</span> <span>สายงานหลัก</span> <span>สายงานอื่นที่เกี่ยวข้อง</span> <span>สายงานไปและกลับ</span> </div>																		
ขั้นตอน	กิจกรรมหลัก	รายละเอียดกิจกรรมรอง					เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kqi)	เป้าหมาย					
		งานประชาสัมพันธ์	หัวหน้าฝ่าย	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	นาที	ชม.	วัน									
3	รับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">รับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชยจาก ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">กลับกรองเรื่องร้องเรียน</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">ดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนฯ เข้าสู่ระบบตามกระบวนการที่กำหนด</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">ติดตามการดำเนินการผลการดำเนินงาน</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">แจ้งกลับผู้ร้องเรียน</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px; width: fit-content; margin: auto;">สิ้นสุด</div>									5				-บันทึกข้อความและเอกสารข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	-รายงานข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	ระยะเวลาดำเนินการที่แล้วเสร็จตามกำหนด	แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
<b>รวม</b>						6	4											
		ผู้อนุมัติ	ผศ.ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย								ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KQI)	เป้าหมาย						
		ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ								ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของหน่วยงาน	≥93						
		วันที่	30/พฤศจิกายน/2565															

## บทที่ 5

### ข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

การดำเนินงานในการจัดทำกระบวนการประชาสัมพันธ์ มีข้อจำกัด และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนา ดังนี้

ข้อจำกัด และปัญหาอุปสรรค	แนวทางการพัฒนา
เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาจำนวนมาก ทำให้การตอบคำถามล่าช้า	-การใช้ facebook ประชาสัมพันธ์และตอบคำถามใน INBOX สามารถลดเวลาและสะดวกในการติดต่อสอบถาม

## ภาคผนวก

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



## หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับการปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนสร้างคุณค่ากระบวนการประชาสัมพันธ์ ในฐานะผู้บังคับบัญชาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยยินยอมให้ สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำกระบวนการประชาสัมพันธ์ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

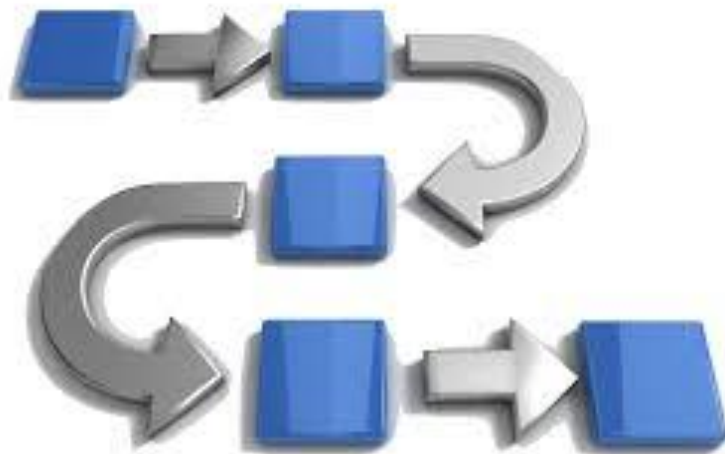
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ เกตุฉาย)  
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## คณะผู้จัดทำ

### คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์

1. ผศ.ดร.กัญยพัชร์	ธนกุลวุฒิโรจน์	รองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพและรายได้
2. นางสิริพร	ป้อมจตุรัส	หัวหน้าสำนักงาน
3. นายอัครเดช	สินแต่ง	หัวหน้า
4. นายธนชาติ	นาที	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
5. นางสาวสุธาสินี	ยกระดับชั้น	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6. นางสาวอรทัย	ลีไส	นักวิชาการช่างศิลป์
7. นายปฐมพงศ์	ปุณณภูมิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
8. นางสาวสุภาพร	วงษา สปีคแมน	บรรณารักษ์
9. นางสาวรัชชก	ทองขาวขำ	บรรณารักษ์

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)



1 ถนนอุทธรณ์นอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University