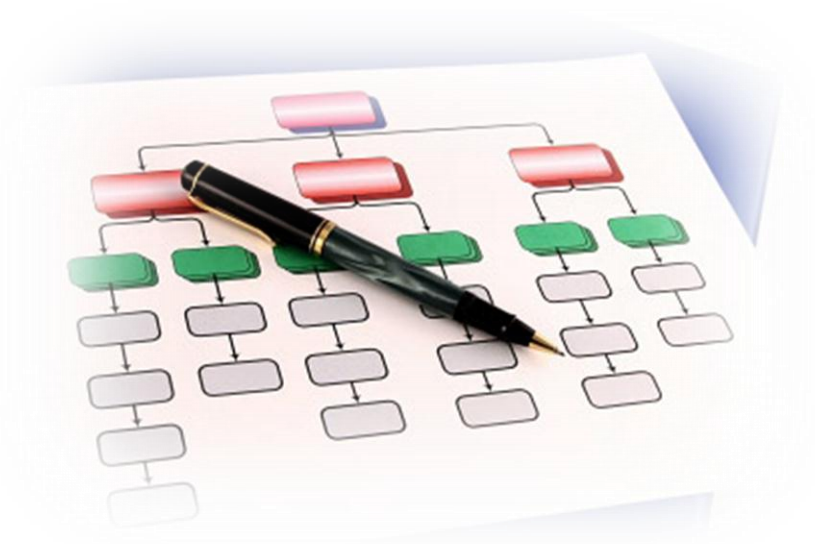




คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการประชาสัมพันธ์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้สามารถนำกระบวนการประชาสัมพันธ์ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยามศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิม และใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการประชาสัมพันธ์

คณะผู้จัดทำ
มกราคม 2561

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
คำนำ.....		
สารบัญ.....		
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....		1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....		1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....		1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....		1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....		2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....		2
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....		3
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน		3
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (เดิม).....		3
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ใหม่).....		
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....		9
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....		12
7.4 เอกสารอ้างอิง.....		
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....		13
9. ระบบติดตามประเมินผล.....		13
ภาคผนวก.....		
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการประชาสัมพันธ์		15
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน		
FM-.....-01 แบบฟอร์ม.....		
FM-.....-02 แบบฟอร์ม.....		
FM-.....-03 แบบฟอร์ม.....		
คณะผู้จัดทำ		17

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการ ขั้นตอนการส่งเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการจัดเก็บและสืบค้น

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสื่อสารไปยังสาธารณชน เพื่อสร้างความเข้าใจ สร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดี

มาตรฐานการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ ผลิตสื่อและจัดกิจกรรมส่งเสริมภาพลักษณ์ จัดกิจกรรมพิเศษเพื่อการประชาสัมพันธ์ และวางแผนกลยุทธ์ในการเผยแพร่ข้อมูลเหล่านั้นออกไปในวงกว้างให้กลุ่มเป้าหมายได้รับรู้ จากนั้นจึงรวบรวมสรุปข้อมูลและรายงานผลการปฏิบัติงานให้กับผู้บริหารหน่วยงานให้ได้รับรู้ ทั้งนี้การปฏิบัติงานต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1. พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค อนุมัติข้อมูล 2. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และกิจกรรม พร้อมปัญหา อุปสรรค
(1) หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1. พิจารณาตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น วางแผน กำกับ สั่งการ แก้ปัญหา อุปสรรค อนุมัติข้อมูล เพื่อส่งต่อให้คณบดีพิจารณา
(2) ฝ่ายประชาสัมพันธ์กองกลาง	1. กำหนดแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ รับข้อมูลและพิจารณาตรวจสอบเพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ในขั้นตอนต่อไป 2. รับผิดชอบในการรับ รวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ 3. ติดตามผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ การรับรู้ข่าวสาร ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	การประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ข่าวสารถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์
ผู้รับบริการ : นักศึกษา บุคลากร ประชาชนทั่วไป	ข้อมูล/ข่าวสารถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : คณะและมหาวิทยาลัย	ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย
คู่ความร่วมมือ : สื่อมวลชน	รายละเอียดของข้อมูลการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้อง

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.2.1 ปฏิบัติตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารภาครัฐ

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

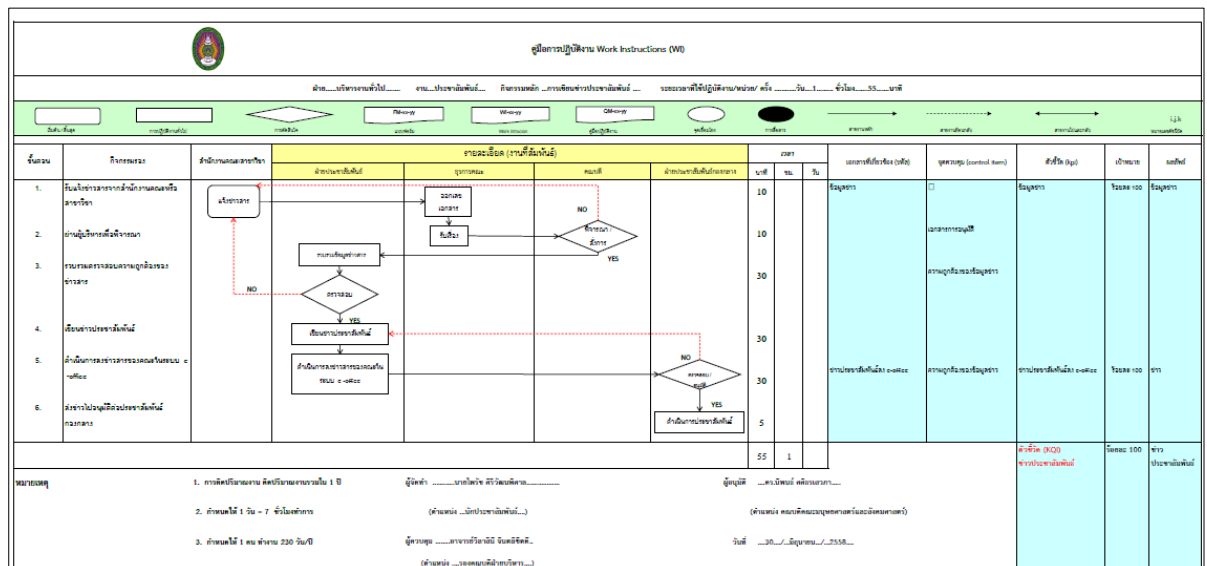
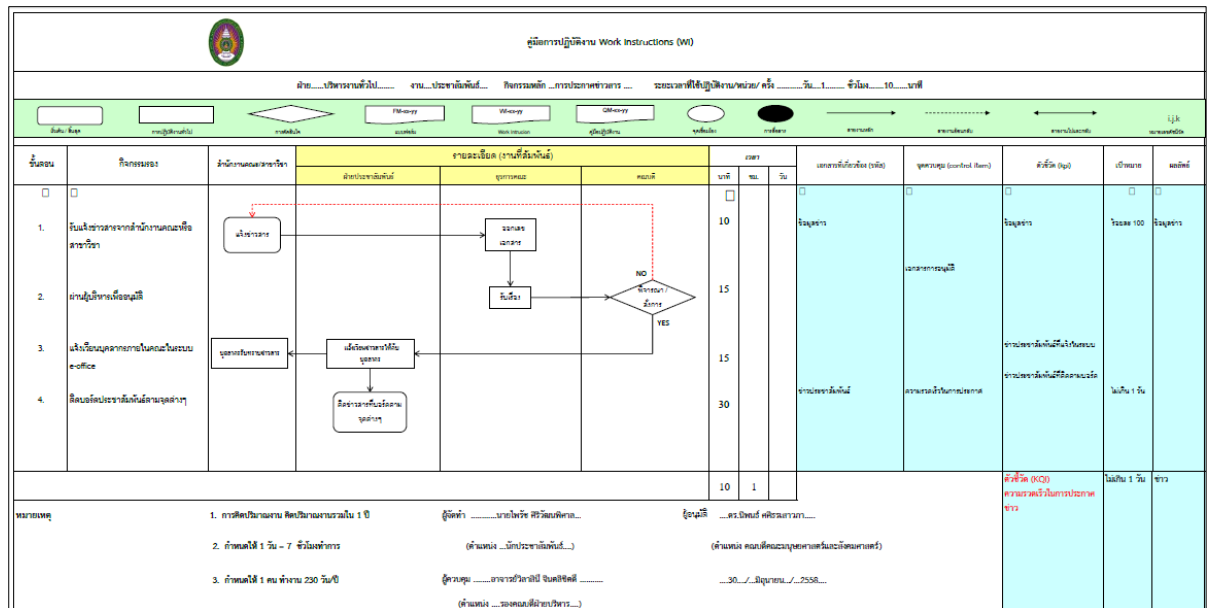
ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
1.สังคมรู้จักมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓	
2. ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและทัน ต่อเหตุการณ์	✓	✓	✓	✓	

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานเดิม)



คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)											
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน.....ประชาสัมพันธ์..... กิจกรรมหลัก.....การประชาสัมพันธ์กับนักศึกษาก่อน-ภายหลัง..... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง.....วัน..... ชั่วโมง.....40.....นาที											
ขั้นตอน	กิจกรรม	รายละเอียด (งานที่รับผิดชอบ)	เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ref)	ชุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	
			นาที	ชม.	วัน						
1.	รับข้อมูลการรับสมัครนักศึกษาจากฝ่ายวิชาการ	แจ้งรับข้อมูลนักศึกษา รับข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลนักศึกษาในระบบ e-office และเว็บไซต์	10								
2.	นำข้อมูลในระบบ e-office และเว็บไซต์	ค้นหาข้อมูล ข้อมูลนักศึกษาในระบบ e-office และเว็บไซต์	30								
			40								
หมายเหตุ 1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี 2. กำหนดได้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ 3. กำหนดได้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี ผู้จัดทำนายโพธิ์ ศรีวัฒนพิศาล..... ผู้อนุมัติดร.นิพนธ์ ศรีรัตนสุภา..... (ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์.....) (ตำแหน่งคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....) ผู้ควบคุมอาจารย์วราภรณ์ จันทิมาพิศาล..... วันที่30...../.....มิถุนายน...../.....2558..... (ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหาร.....)											

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)												
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน.....ประชาสัมพันธ์..... กิจกรรมหลัก.....การถ่ายทอดกิจกรรม..... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง.....วัน..... ชั่วโมง.....50.....นาที												
ขั้นตอน	กิจกรรม	รายละเอียด (งานที่รับผิดชอบ)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ref)	ชุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
		ผู้วิชาการ	นักประชาสัมพันธ์		นาที	ชม.	วัน					
1.	รับแจ้งปฏิบัติงานกิจกรรม	แจ้งปฏิบัติงานกิจกรรม รับแจ้งปฏิบัติงานกิจกรรม	10									
2.	ถ่ายทอดงานกิจกรรมที่ได้มอบหมาย	ส่งข้อมูลงานกิจกรรมที่มอบหมาย ให้สัมภาษณ์ นำข้อมูลกิจกรรมมาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	30									
3.	นำสรุปกิจกรรมมาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	นำสรุปกิจกรรมมาเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	10									
			50									
หมายเหตุ 1. การคิดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี 2. กำหนดได้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ 3. กำหนดได้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี ผู้จัดทำนายโพธิ์ ศรีวัฒนพิศาล..... ผู้อนุมัติดร.นิพนธ์ ศรีรัตนสุภา..... (ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์.....) (ตำแหน่งคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.....) ผู้ควบคุมอาจารย์วราภรณ์ จันทิมาพิศาล..... วันที่30...../.....มิถุนายน...../.....2558..... (ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริหาร.....)												

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน.....ประชาสัมพันธ์..... กิจกรรมหลัก.....การตอบข้อ..... ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/หน่วย/ครั้ง.....3.....วัน.....1.....ชั่วโมง.....นาที													
วันที่: วันที่: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง:													
ขั้นตอน	กิจกรรม	บุคลากร/ขั้นตอน/เอกสาร	รายละเอียด (งานที่รับผิดชอบ)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ไฟล์)	ชุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			ลำดับงาน	ผู้ปฏิบัติ	ผู้กำกับ	นาฬิกา	ชม.	วินาที					
1.	เขียนโครงการเพื่อขอทุนจากผู้บริหาร		เขียนโครงการ ลำดับขั้นตอนงาน	เขียนโครงการ ลำดับขั้นตอนงาน	เขียนโครงการ ลำดับขั้นตอนงาน	4			เอกสารโครงการ ฉบับร่างโครงการ ตัวชี้วัด		ตัวชี้วัด	ร้อยละ 100	โครงการ ลำดับขั้นตอนงาน
2.	ประสานงานกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในการ ดำเนินการ		ประสานงานกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	ประสานงานกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	ประสานงานกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	4			เอกสารโครงการ				
3.	ดำเนินการขอทุนจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ตามแผนที่วางไว้		ดำเนินการขอทุนจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการขอทุนจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการขอทุนจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	1			เอกสารขอทุนจากผู้บริหาร				
4.	สรุปผลการดำเนินงาน		สรุปผลการดำเนินงาน	สรุปผลการดำเนินงาน	สรุปผลการดำเนินงาน	1							
						1	3			ตัวชี้วัด (KPI) ความพึงพอใจในการตอบข้อ	ร้อยละ 100	ผู้ปฏิบัติงาน	

หมายเหตุ

- การเขียนโครงการ คิดเป็นงานรวม 1 ปี
- กำหนดให้ 1 วัน - 7 ชั่วโมงทำการ
- กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี

ผู้จัดทำนายโพธิ์ พงษ์พิทักษ์..... ผู้ปฏิบัติดร.นิพนธ์ ศิริธรรม.....

(ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์.....) (ตำแหน่งคนเก็บขยะมูลฝอยตามจุดคัดแยกขยะ.....)

ผู้ควบคุมนางสาววิภาณี จันทสิทธิ์..... วันที่30...../.....มิถุนายน...../2558.....

(ตำแหน่งรองคนเก็บขยะมูลฝอย.....)

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน.....ประชาสัมพันธ์..... กิจกรรมหลัก.....การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์..... ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน/หน่วย/ครั้ง.....5.....วัน.....4.....ชั่วโมง.....นาที													
วันที่: วันที่: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง: ชื่อ: ตำแหน่ง:													
ขั้นตอน	กิจกรรม	บุคลากร/ขั้นตอน/เอกสาร	รายละเอียด (งานที่รับผิดชอบ)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ไฟล์)	ชุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			ลำดับงาน	ผู้ปฏิบัติ	ผู้กำกับ	นาฬิกา	ชม.	วินาที					
1.	เขียนโครงการเพื่อขอทุนจากผู้บริหาร		เขียนโครงการ ลำดับขั้นตอนงาน	เขียนโครงการ ลำดับขั้นตอนงาน	เขียนโครงการ ลำดับขั้นตอนงาน	4			เอกสารโครงการ ฉบับร่างโครงการ ตัวชี้วัด		ตัวชี้วัด	ร้อยละ 100	โครงการ ลำดับขั้นตอนงาน
2.	ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์		ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์	ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์	ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์	1			เอกสารโครงการ				
3.	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์		จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	1			เอกสารโครงการ				
						4	5			ตัวชี้วัด (KPI) สื่อประชาสัมพันธ์	ร้อยละ 100	สื่อประชาสัมพันธ์	

หมายเหตุ

- การเขียนโครงการ คิดเป็นงานรวม 1 ปี
- กำหนดให้ 1 วัน - 7 ชั่วโมงทำการ
- กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี

ผู้จัดทำนายโพธิ์ พงษ์พิทักษ์..... ผู้ปฏิบัติดร.นิพนธ์ ศิริธรรม.....

(ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์.....) (ตำแหน่งคนเก็บขยะมูลฝอยตามจุดคัดแยกขยะ.....)

ผู้ควบคุมนางสาววิภาณี จันทสิทธิ์..... วันที่30...../.....มิถุนายน...../2558.....

(ตำแหน่งรองคนเก็บขยะมูลฝอย.....)



คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ตำแหน่ง/บริหารงานทั่วไป..... งาน.....ประจำสายพันธ์..... กิจกรรมหลัก.....การตอบคำถามเบื้องต้นในศูนย์บริการ..... ระยะเวลาที่ใช้องาน/งาน/ครั้ง.....วัน.....ชั่วโมง.....20.....นาที

รูปถ่าย / รูปถ่าย

งานปฏิบัติงานทั่วไป

การตัดสินใจ

FM-way
แบบฟรี

FM-way
แบบควบคุม

QM-way
คู่มือปฏิบัติงาน

รูปถ่าย

การสังเกต

การตามผล

การตามผลย้อนกลับ

การตามผลย้อนกลับ

การตามผลย้อนกลับ














ขั้นตอน	กิจกรรมย่อย	จุดสังเกต/ขั้นตอน/จุดตรวจ	รายละเอียด (งานที่รับผิดชอบ)		เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รูป)	จุดควบคุม (control sheet)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			ภาระงาน/งานที่รับผิดชอบ	ภาระงาน/งานที่รับผิดชอบ	นาที	ชม.	วัน					
1.	รับเรื่อง/ตอบคำถามเบื้องต้น	รับเรื่อง/ตอบคำถาม	ตอบคำถามเบื้องต้น	ตอบคำถามเบื้องต้น	5	-	-	-	-	-	-	-
2.	ตอบคำถามเบื้องต้น/ตอบคำถาม	ตอบคำถามเบื้องต้น/ตอบคำถาม	ตอบคำถามเบื้องต้น/ตอบคำถาม	ตอบคำถามเบื้องต้น/ตอบคำถาม	10	-	-	-	-	-	-	-
3.	ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5	-	-	-	-	-	-	-
					20	-	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ

- การปฏิบัติงานตาม คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ 1 ปี
- กำหนดให้ 1 วัน ~ 7 ชั่วโมง/สัปดาห์
- กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี

ผู้จัดทำ.....นาย/นาง/นางสาว..... ผู้อนุมัติ.....ดร.ประทีป ศรีธรรมมา.....

(ตำแหน่ง.....นักประชาสัมพันธ์.....) (ตำแหน่ง.....คณะกรรมการศูนย์บริการ.....)

ผู้ควบคุม.....อาจารย์/อำนวยการ..... วันที่.....30.....มิถุนายน...../2558.....

(ตำแหน่ง.....รองคณบดีฝ่ายบริหาร.....)

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)												
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป.....		งาน.....ประชาสัมพันธ์.....		กิจกรรมหลัก.....การประชาสัมพันธ์กับเว็บไซต์.....		ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ครั้ง.....วัน.....1..... ชั่วโมง.....40.....นาที						
ชื่อผู้จัดทำ งาน/ปฏิบัติงานทั่วไป วัตถุประสงค์ File-name Work version Old-version ผู้รับผิดชอบ อนุมัติ/แก้ไข ผู้ตรวจสอบ การทบทวน การปรับปรุง การทบทวน/แก้ไข วันที่												
ข้อ	กิจกรรมของ	บุคลากรในแผนก/งาน	รายละเอียด (งานที่ได้รับมอบหมาย)		เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ref)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย	ดำเนินการตาม/พิจารณา/พิจารณา	นาที	ชม	วัน					
1.	รับแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์			แจ้งประชาสัมพันธ์	10				ประชาสัมพันธ์			ประชาสัมพันธ์
2.	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล / รูปภาพกิจกรรม			ตรวจสอบ		1			ความถูกต้อง			ความถูกต้อง
3.	ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์			ดำเนินการประชาสัมพันธ์	30				การประชาสัมพันธ์			การประชาสัมพันธ์
					40	1						



คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน.....ประชาสัมพันธ์..... กิจกรรมหลัก.....การวางแผนประชาสัมพันธ์.....

ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/จำนวน/ครั้ง.....1.....วัน.....6.....ชั่วโมง.....นาที

1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15. 16. 17. 18. 19. 20. 21. 22. 23. 24. 25. 26. 27. 28. 29. 30. 31. 32. 33. 34. 35. 36. 37. 38. 39. 40. 41. 42. 43. 44. 45. 46. 47. 48. 49. 50. 51. 52. 53. 54. 55. 56. 57. 58. 59. 60. 61. 62. 63. 64. 65. 66. 67. 68. 69. 70. 71. 72. 73. 74. 75. 76. 77. 78. 79. 80. 81. 82. 83. 84. 85. 86. 87. 88. 89. 90. 91. 92. 93. 94. 95. 96. 97. 98. 99. 100.

| ขั้นตอน | กิจกรรม | รายละเอียด (งานที่ต้องทำ) | | | เวลา | | | เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ref) | จุดควบคุม (control item) | ตัวชี้วัด (KPI) | เป้าหมาย | ผลลัพธ์ | |
|---|---|---|--------------------------|--------------|------|-----|-----|---------------------------|--------------------------|-----------------|----------|---------|--|
| | | ลักษณะงาน | ผู้เกี่ยวข้อง | ผู้รับผิดชอบ | นาที | ชม. | วัน | | | | | | |
| 1. | เตรียมเอกสารประชาสัมพันธ์ | เตรียมเอกสารประชาสัมพันธ์ | | | | | 1 | | | | | | |
| 2. | เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา | | NO
พิจารณา /
แก้ไข | | | | 1 | | | | | | |
| 3. | ทำสำเนาเอกสารประชาสัมพันธ์ | ทำสำเนาเอกสารประชาสัมพันธ์ | | | | | 1 | | | | | | |
| 4. | จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ | จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ | | | | | 4 | | | | | | |
| | | | | | 6 | 1 | | | | | | | |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> หมายเหตุ 1. การศึกษาปริมาณงาน คิดเป็นงานประมาณ 1 ปี
 2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมงทำการ
 3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 230 วัน/ปี </div> <div> ผู้จัดทำนายโพธิ์ ศิริวัฒน์.....
 (ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์.....)
 ผู้ควบคุมนายวิชาญ ใจมณี.....
 (ตำแหน่งรองอธิบดีฝ่ายบริหาร.....) </div> <div> ผู้อนุมัติดร.นิพนธ์ ศิริวัฒนภเดช.....
 (ตำแหน่งอธิบดีกรมประชาสัมพันธ์.....)
 วันที่30...../.....มิถุนายน...../2558..... </div> </div> | | | | | | | | | | | | | |

7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)

7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction: QWI)



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)

กระบวนการวางแผนการประชาสัมพันธ์

คำจำกัดความ

การวางแผน หมายถึง ขบวนการขั้นหนึ่งในการบริหารงานให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดไว้ แผนจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิชาการ และวิจารณ์เหตุการณในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องและมีเหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนอย่างเรียบร้อยสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนั้น “การวางแผน” ยังเป็นเรื่องของการกำหนดวัตถุประสงค์กิจกรรม หรือการวาง กลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหา การวางแผนประชาสัมพันธ์ ต้องประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรซึ่งจะช่วยให้สามารถวัดผลได้ตามเป้าหมาย

การวางแผนประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1) การประเมินสถานการณ์ทั่วไป

2) การกำหนดวัตถุประสงค์

3) การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

4) การเลือกกิจกรรมและสื่อที่จะใช้

5) การกำหนดงบประมาณ

6) การประเมินผลงานประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ หากจะจำแนกประเภทตามลักษณะของแผนก็สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะคือ

1) แผนระยะสั้นและแผนระยะยาว

2) แผนการประชาสัมพันธ์แบบครั้งเดียวและแบบมีจุดยืน (One-time Plan and Standing Plan) และ

3) แผนยุทธศาสตร์และยุทธวิธี (Strategic and Tactical Plans) ซึ่งแผนยุทธศาสตร์หรือแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) นี้จะคล้ายกับแผนระยะยาวที่เป็นการกระทำ กิจกรรมและวิธีการปฏิบัติต่างๆ เพื่อ บรรลุเป้าหมายขององค์กร

| ขั้นตอนการปฏิบัติ | ระยะเวลาดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|---|-------------------|-----------------------|---|
| 1.รับมอบนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง | 1 วัน | หัวหน้าฝ่ายงาน | แผนยุทธศาสตร์นโยบาย |
| 2. .แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์และประชุมมอบหมายงาน | 3 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ |
| 3. รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพปัญหา สาเหตุ และกำหนดประเด็น | 7 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | แบบประเมินผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง |

| | | | |
|--|--|-----------------------|---|
| 4. นำข้อมูลจากการวิเคราะห์หมาย
ร่างแผนประชาสัมพันธ์ เพื่อ
กำหนดโครงการ/กิจกรรมรวมทั้ง
วิธีการหรือแนวทางปฏิบัติให้
ชัดเจน | 7 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | ร่างแผน
ประชาสัมพันธ์ |
| 5. ประชุมคณะทำงานเพื่อ
พิจารณาร่างแผนประชาสัมพันธ์ | 1 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | รายงานการประชุม
ข้อเสนอแนะและ
แนวทาง ปรับปรุง
แก้ไขแผน |
| 6. นำร่างแผนที่ผ่านการ
กลั่นกรองหรือปรับปรุงแก้ไข แล้ว
เพื่อจัดทำแผนประชาสัมพันธ์
ฉบับสมบูรณ์ | 3 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | แผนประชาสัมพันธ์
ฉบับสมบูรณ์ที่รอการ
อนุมัติจากผู้บริหาร |
| 7. ขออนุมัติดำเนินการตามแผน
ประชาสัมพันธ์จากผู้บริหาร | 1 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | แผนการ
ประชาสัมพันธ์ที่ผ่าน
การเห็นชอบและ
อนุมัติแล้ว |
| 8. จัดประชุมชี้แจงรายละเอียด
ของแผนประชาสัมพันธ์ให้ หน่วย
ปฏิบัติทราบอย่างละเอียด | 1 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | รายงานการประชุม
มอบหมาย |
| 9. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผ่าน
สื่อตามโครงการ/กิจกรรม ของ
แผนประชาสัมพันธ์ | ตามระยะเวลา
ที่กำหนดใน
แผน การ
ปฏิบัติงาน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | แผนปฏิบัติ
- รายงานผลการ
ดำเนินงาน |
| 10. ประเมินผลติดตามการ
ดำเนินงานตามแผน เพื่อ สรุปผล
และนำไปปรับปรุงหรือ
พัฒนาการดำเนินการต่อไป | 7 วัน | เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน | รายงานสรุปผลการ
ประเมินผล |



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) กระบวนการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

คำจำกัดความ

การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือและ สื่อกลาง ในการสื่อสารจากองค์กรสู่กลุ่มเป้าหมาย การสร้างความสัมพันธ์อันใกล้ชิดให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับ กลุ่มเป้าหมาย ในปัจจุบันสื่อในการประชาสัมพันธ์มีมากมายและหลากหลาย อันเป็นผลเนื่องมาจากการ พัฒนา ด้านเทคโนโลยีของโลกปัจจุบัน อย่างไรก็ตามได้มีการแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตาม ลักษณะของสื่อ ได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อกิจกรรมและสื่อสมัยใหม่

| ขั้นตอนการปฏิบัติ | ระยะเวลา
ดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|--|---|-------------------------------|---------------------|
| 1. ประสานประเด็นเนื้อหา/ แนวคิด ในการนำเสนอให้ เหมาะสมกับสื่อ | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | บันทึกข้อความ |
| 2. มอบหมายผู้รับผิดชอบ | 1 วัน | เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับ มอบหมาย | บันทึกมอบหมายงาน |
| 3. ปฏิบัติงานโดยหาข้อมูล จาก เอกสาร เว็บไซต์ การสอบถาม/ สัมภาษณ์ ฯลฯ | 1 – 2 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | ต้นฉบับ |
| 4. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ | ตามระยะเวลา ความเหมาะสม ของสื่อแต่ละ ประเภท | งานประชาสัมพันธ์ | ต้นร่างชิ้นงาน |
| 5. ตรวจสอบความถูกต้อง | 1 วัน | หัวหน้าฝ่ายงาน | ต้นร่างที่แก้ไข |
| 6. เผยแพร่สื่อตามช่องทาง ต่างๆ | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | สื่อฉบับจริง |



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI) กระบวนการผลิตข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์

คำจำกัดความ

ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือเรียกว่า ข่าวแจก เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆของ หน่วยงานเผยแพร่ไปยังกลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆตามความเหมาะสมจึงอาจ เป็นทั้ง ข่าวที่เผยแพร่ทาง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์และสื่อแขนงอื่นๆได้ทั้งสิ้น

| ขั้นตอนการปฏิบัติ | ระยะเวลา
ดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|-------------------|-----------------------|----------------|---------------------|
| 1. วางแผน | 1 วัน | หัวหน้าฝ่ายงาน | แผนการดำเนินงาน |

| | | | |
|---|-------|------------------|-------------------------------------|
| 2.ประสานประเด็นข่าว-ข้อมูล | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | บันทึกข้อความ |
| 3.สัมภาษณ์บุคคล-สอบถามข้อมูล
เพื่อทำข่าว กิจกรรม | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | ข้อมูลจากเอกสาร
ภาพประกอบกิจกรรม |
| 4.การตกแต่งภาพข่าว | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | ต้นฉบับข้อมูลที่ได้รับ |
| 5.การร่างเนื้อหาข่าว และหัวข่าข่า | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | ต้นฉบับข้อมูลที่ได้รับ |
| 6.การตรวจสอบ แก้ไขข้อมูล | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | ร่างต้นฉบับข่าว |
| 7.การจัดทำต้นฉบับข่าว | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | ต้นฉบับข่าวที่สมบูรณ์ |
| 8. ทำการเผยแพร่ข่าว | 1 วัน | งานประชาสัมพันธ์ | เอกสารข่าวฉบับ
สมบูรณ์ |

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน



8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์ นั้น มีระบบการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

| กิจกรรม | ระยะเวลา
ดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ | ผู้กำกับ |
|--|------------------------------------|------------------|--------------------|
| 1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กระบวนการ | ตุลาคม | งานประชาสัมพันธ์ | รองคณบดีฝ่ายบริหาร |
| 2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ | ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน | งานประชาสัมพันธ์ | หัวหน้าฝ่ายงาน |
| 3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ | ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน | งานประชาสัมพันธ์ | หัวหน้าฝ่ายงาน |
| 4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ | ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน | งานประชาสัมพันธ์ | หัวหน้าฝ่ายงาน |
| 5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ | มีนาคม, กันยายน | งานประชาสัมพันธ์ | หัวหน้าฝ่ายงาน |
| 6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน | ตุลาคมของปีถัดไป | งานประชาสัมพันธ์ | หัวหน้าฝ่ายงาน |

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นำกระบวนการปฏิบัติงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 9 มกราคม พ.ศ.2562 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 9 มกราคม 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิชา หาสนหรี | รองคณบดีฝ่ายบริหาร |
| 3. นางสาวหัตทยา นวลสุวรรณ | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป |
| 4. นายไพรัช ศิริวัฒนพิศาล | เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ |
| 5. นายกฤษณ์ปกรณ์ บุญมา | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 6. นายวุฒิพงศ์ เนียมบุญ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 7. นายวัชรกร เฉลยปราชญ์ | นักวิชาการโสตทัศนศึกษา |
| 8. นางสาวตุนละดา เพชรอำไพ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 9. นายพีรพงศ์ โผแพ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 10. นางสาวกันยารัตน์ ชันแก้ว | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University