



คู่มือการปฏิบัติงาน

การประชาสัมพันธ์บน Facebook

ฉบับปรับปรุง

นางสาวกุสุตา พินชนะ

นักประชาสัมพันธ์

คณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน รวมทั้งเป็นการจัดการองค์ความรู้ไว้ที่ส่วนงาน ให้เป็นแหล่ง เรียนรู้และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต ดังนั้นงานประชาสัมพันธ์ คณะครุศาสตร์ จึงได้จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานของสำนักงานประชาสัมพันธ์ เพื่อรวบรวมขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ของ งานประชาสัมพันธ์ งานซื้อสื่อโฆษณา งานรับโทรศัพท์ ของคณะครุศาสตร์ ประชาสัมพันธ์ด้วย เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน คู่มือฉบับนี้เป็นเครื่องมือช่วยในการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานของงานประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการได้เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดการสื่อสารและความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทั้งนี้จึงหวังเป็น นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานนี้จะเป็ประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ คณะครุศาสตร์ และนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาล และจรรยาบรรณ ต่อไป หากมีข้อเสนอแนะอันใดที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย โปรดแจ้งสำนักงานประชาสัมพันธ์ เพื่อ ปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญ/ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของคู่มือ.....	1
ประโยชน์ของคู่มือ.....	1
ขอบเขตของคู่มือ.....	1
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	1
บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ	2
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง.....	2
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	3
โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart).....	4
โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart).....	5
โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart).....	6
บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการปฏิบัติงาน	7
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน.....	7
วิธีการปฏิบัติงาน.....	7
ข้อควรระวัง/ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึง/เงื่อนไข.....	8
แนวคิด/งานวิเคราะห์ - งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง/กรณีศึกษา.....	8
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน	9
แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน.....	9
เทคนิคการทำงานแต่ละขั้นตอน.....	9
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/ความสำเร็จ.....	10
วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจ.....	10
จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรม/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน.....	11
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ	12
ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน.....	12
แนวทางแก้ไขและการพัฒนา.....	12
ข้อเสนอแนะ.....	12
บรรณานุกรม	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ/ความเป็นมา

งานประชาสัมพันธ์ ขึ้นตรงกับฝ่ายบริหาร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้มีก็ปรับโครงสร้างใหม่ งานประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาใหม่ตลอดจนการจัดโครงการกิจกรรมต่างๆ ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกได้รับรู้ข่าวสาร

1.2 วัตถุประสงค์ของคู่มือ

เพื่อสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของ คณะครุศาสตร์ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาใหม่ ตลอดจนการจัดโครงการกิจกรรมต่างๆ ของคณะครุศาสตร์เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกได้รับรู้ข่าวสาร

1.3 ประโยชน์ของคู่มือ

1. ได้เป็นคู่มือการปฏิบัติงาน
2. ได้เป็นคู่มือให้เพื่อนนักวิชาการคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงานทำงานทดแทนกันได้

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการผลิตและเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ ของงานประชาสัมพันธ์ สำหรับให้บุคลากรของหน่วยงานซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับการงานด้านดังกล่าว นำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย ของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสารงาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การแถลงข่าว การตรวจราชการ ข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมีแหล่งข่าวเป็นทีมบริหารคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ข่าวประชาสัมพันธ์ หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชนโดยผ่าน (www.edu.ssru.ac.th) และ ทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ วารสาร จดหมายข่าว จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โทรสาร โซเชียลมีเดีย ไลน์ (LINE) เฟสบุ๊ก (Facebook)

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หมายถึง บุคลากรทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ นักประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

งานประชาสัมพันธ์ (ตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์) เป็นส่วนหนึ่งในฝ่ายบริหารงานทั่วไป สังกัดฝ่ายบริหาร และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายบริหาร มีจำนวนงาน 1 งาน ดังนี้

1. การประกาศข่าวสาร
2. การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์
3. การถ่ายรูปภาพกิจกรรม
4. การประชาสัมพันธ์บน Facebook
5. การทำแผนประชาสัมพันธ์

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตำแหน่ง : นักประชาสัมพันธ์ (ระดับปฏิบัติการ) ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงานปฏิบัติงานกับงานประชาสัมพันธ์ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

(1) รวบรวมและช่วยจัดทำเอกสาร ภาพและข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้จัดทำสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน (2) สำรวจและรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินงาน ภายในหน่วยงาน (3) ปรับปรุงทะเบียนสื่อมวลชน เพื่อเก็บรวบรวมไว้เป็นข้อมูลของหน่วยงาน (4) ให้บริการด้านเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการติดต่อ ต้อนรับ ชี้แจงทั่ว ๆ ไป เพื่อไขข้อข้องใจ และช่วยตอบคำถามให้แก่ประชาชน (5) ดำเนินการประชาสัมพันธ์โดยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ ให้ความรู้ ความเข้าใจอันดี เกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือผลงานของหน่วยงานหรือของรัฐบาล หรือนโยบายของรัฐบาล

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

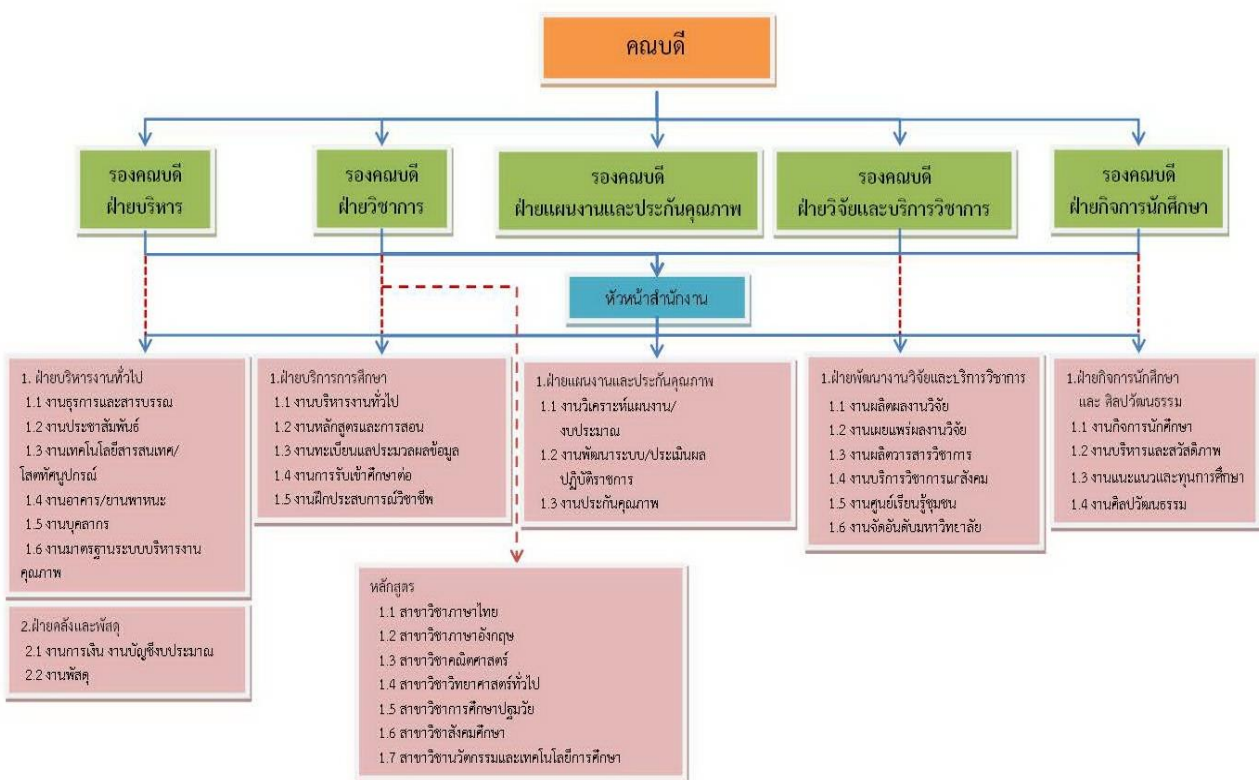
(1) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริงแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

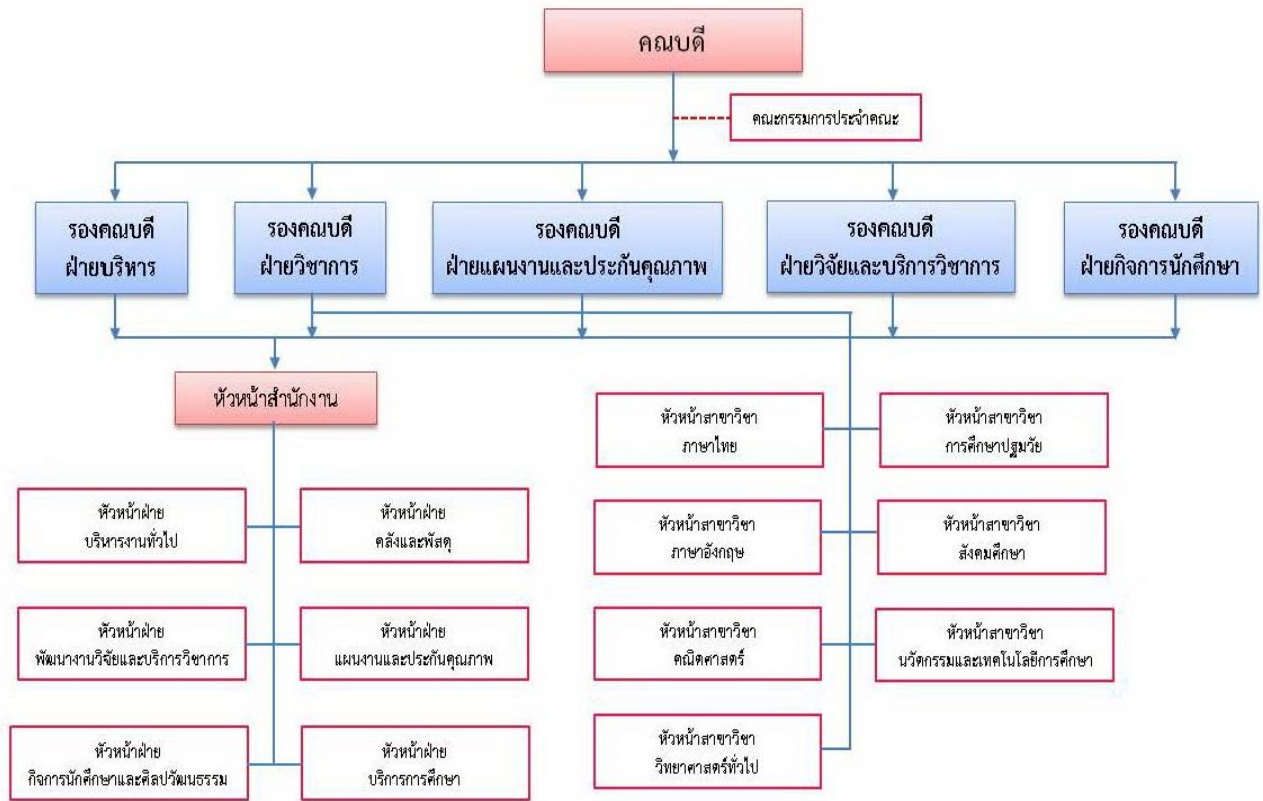
4. ด้านการบริการ

(1) เผยแพร่ แจกจ่ายข่าวสาร และเอกสารเกี่ยวกับความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์งานของ หน่วยงาน 2 (2) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบแก่ ผู้ร่วมงานหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อความเข้าใจอันดีในการปฏิบัติงาน และให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วง (3) ประสานงาน กับบุคคลภายในหน่วยงานเดียวกัน ต่างหน่วยงาน หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้บริการ หรือขอความร่วมมือ เกี่ยวกับข้อมูลเพื่อใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่ตนรับผิดชอบ (4) อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อด้วย

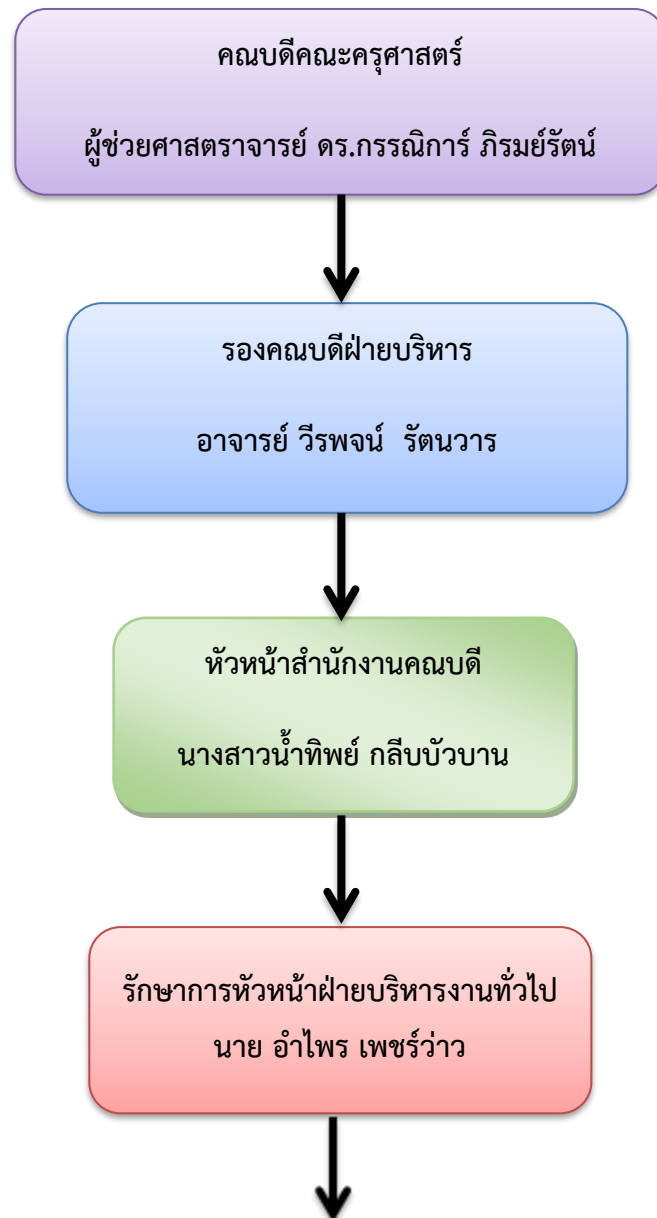
2.3 โครงสร้างขององค์กร (Organization Chart)



2.4 โครงสร้างการบริหาร(Administration Chart)




2.5 โครงสร้างฝ่าย (Department structure Chart)



ฝ่ายบริหารงานทั่วไป		
ตำแหน่ง	ระดับ	ชื่อ - สกุล
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปฏิบัติการ	นายอำไพ เพชรว่าว
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ปฏิบัติการ	นายพีรพล เชื่อมแก้ว
บุคลากร	ปฏิบัติการ	นางกฤตติกา ไกรแก้ว
นักประชาสัมพันธ์	ปฏิบัติการ	นางสาวอุสุดา พินชนะ
ธุรการ	ปฏิบัติการ	นางศรารัตน์ เพิ่มญาติ

โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart) ของงานประชาสัมพันธ์

2.6 ขั้นตอน (Flow Chart) การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)										
หน้าที่... เวที... งาน... ประเภท... ลักษณะ... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/คน/ครั้ง... วัน... ชั่วโมง... ปี...										
										
ขั้นตอน	กิจกรรม/งาน	บุคลากร/ตำแหน่ง/ภาค	รายละเอียด (งานที่รับผิดชอบ)		เวลา	เอกสาร/สื่อ/สิ่งของ (ถ้ามี)	จุดควบคุม (control point)	ดัชนีชี้วัด (KPI)	ความเสี่ยง	ผลลัพธ์
			ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2						
1	รับแจ้งข่าวสาร/ข้อมูลต่างๆจากสื่อมวลชน/องค์กร/สื่อมวลชนประชาสัมพันธ์		ค้นหา/คัดกรองข่าว	นำข่าวมาลงเว็บไซต์	10		ข้อมูลข่าวสาร	ความถูกต้องของข้อมูลหรือข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสาร
2	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/รูปภาพ/สื่อ		ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/รูปภาพ/สื่อ	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/รูปภาพ/สื่อ	1		ข้อมูลข่าวสาร	ความถูกต้องของข้อมูลหรือข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสาร
3	ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล/ข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์		ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล/ข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล/ข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	30		ข้อมูลข่าวสาร	ความถูกต้องของข้อมูลหรือข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสาร
					40	1				
หมายเหตุ			1. การคัดกรองข่าวงานประชาสัมพันธ์จำนวน 1 ปี	ผู้จัดทำ นางสาวปรารถนา นิลดี				ดัชนีชี้วัด (KPI) ความถูกต้องของข้อมูลหรือข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	ร้อยละ 100	ข้อมูล
			2. กำหนดได้ 1 วัน = 7 ชั่วโมง/สัปดาห์	ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์						
			3. กำหนดได้ 1 คน ทำงาน 250 วัน/ปี	ผู้ควบคุมงาน/ผู้ตรวจสอบ/ผู้ตรวจทาน นางสาวพัชราภา นิลดี	ผู้อนุมัติ นางวันดี พระธานี					
				ตำแหน่ง หัวหน้างานประชาสัมพันธ์						

WI-FRS-C&M-02

บทที่ 3

หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งสายงานประชาสัมพันธ์ ที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2551 ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสายงานประชาสัมพันธ์สายงานนี้คลุมถึงตำแหน่งต่างๆ ที่ปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ ปฏิบัติเกี่ยวกับ การสำรวจรวบรวมรับฟังความคิดเห็นของ นักศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสาร และเอกสารความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อการดำเนินการประชาสัมพันธ์ การจัดสัมมนา เพื่อเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลงานของ การเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรมของชาติเพื่อเป็นสื่อ ให้เป็นไปตามแผนงาน และนโยบายการ ประชาสัมพันธ์ หรือตามกฎหมาย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

กิจกรรมหลัก	กิจกรรมรอง	รายละเอียดกิจกรรม
1. การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	ในกรณีเป็นการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ให้ดำเนินการตาม กระบวนการดังนี้	ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลและคัดเลือกภาพกิจกรรมที่จะนำเสนอขึ้นแสดงบนเว็บไซต์
		อัปโหลดข้อมูล และภาพถ่ายเข้าสู่ระบบ
		เมื่อวิเคราะห์อาการเสียได้แล้ว ก็ดำเนินการสำรองข้อมูลไว้เพื่อป้องกันความเสียหายของข้อมูล
		ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์
		ดำเนินการประเมินผลการเผยแพร่ปีละ 1 ครั้ง

3.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องและกรณีศึกษา

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร ให้ความหมาย “การประชาสัมพันธ์” คือ การปฏิบัติ กิจกรรมต่างๆ ตามแผนการของการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องตรงกันใน อันที่จะสร้างความเชื่อถือศรัทธา และความร่วมมือระหว่างสถาบันกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดย เป็นการปฏิบัติกิจกรรมที่ต่อเนื่อง และหวังผลระยะยาว

พรทิพย์ พิมลสินธ์ ได้ให้ความหมายการประชาสัมพันธ์ คือ "การปฏิบัติกิจกรรม ต่างๆ ตามแผนการของการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันถูกต้องตรงกัน ในอันที่จะ สร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และความร่วมมือระหว่างสถาบันกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยเป็นการ ปฏิบัติกิจกรรมที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว"

วิรัตน์ ภิรัตน์กุล นิยามความหมายของคำว่าประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้ “การประชาสัมพันธ์ คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การ สถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน”

3.5 ข้อควรระวัง / ข้อสังเกต / สิ่งที่ควรคำนึง / เงื่อนไข

ข้อมูลและความถูกต้อง ก่อนจะทำการประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ ลงบนเว็บไซต์

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน

งานประชาสัมพันธ์ มีเทคนิคหรือแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

4.2 เทคนิคหรือแนวทางการปฏิบัติงานและกรณีศึกษา

4.1 แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	เวลาดำเนินการ
งานประชาสัมพันธ์ มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กร ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาของคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	เดือนกรกฎาคม และ เดือนธันวาคม

4.2 เทคนิคการทำงานแต่ละขั้นตอน

เพื่อให้การดำเนินงานในด้านประชาสัมพันธ์ ประสบความสำเร็จ มีแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติดังนี้

- 1) ข้อมูลจากภารกิจและผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้แก่ แผนและผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยภายในปีงบประมาณนั้นๆ
- 2) ข้อมูลนโยบายเร่งด่วนจากผู้บริหาร อาทิ การประชาสัมพันธ์รับนิสิตเข้าศึกษาใหม่การจัดค่ายอบรมคุณธรรมจริยธรรม เป็นต้นหลังจากได้ข้อมูลมาแล้ว ก็ทำการวางแผนปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่ได้กำหนดไว้ แผนเป็นเรื่องการใช้ความรู้ในทางวิทยาการและวิจารณ์ญาณวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคต แล้วกำหนดวิธีการโดยถูกต้องและมีเหตุผล เพื่อให้การดำเนินการตามแผนเป็นไปอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพที่สุด โดยกำหนดหลักในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ลดการกำหนดวัตถุประสงค์ ให้กำหนดหรือระบุไว้อย่างชัดเจนว่า เพื่ออะไรบ้าง ต้องการสร้างสรรค์ความเข้าใจในสิ่งใดบ้าง หรือต้องการแก้ปัญหาใด เป็นต้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ให้ระบุให้ชัดว่ากลุ่มเป้าหมายคือใคร มีพื้นฐานการศึกษาหรือภูมิหลังอย่างไร การกำหนดแนวหัวเรื่อง ให้กำหนดให้แน่นอนว่า แนวหัวข้อเรื่องนั้นจะเน้นไปทางใดการกำหนดช่วงระยะเวลา ให้มีการกำหนดช่วงระยะเวลาหรือจังหวะเวลาที่เหมาะสมที่สุดในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จะเริ่มการเผยแพร่ล่วงหน้า เพื่อเป็นการอุ่นเครื่องหรือปูพื้นเมื่อไร และจะเริ่มเผยแพร่อย่างเต็มที่เมื่อไร เป็นต้นการกำหนดช่องทางการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ จะต้องกำหนดลงไปว่าจะใช้สื่อหรือเครื่องมือใดบ้าง รวมทั้งจะใช้เทคนิคอื่นๆ อะไรบ้างเข้าร่วมด้วยการกำหนดงบประมาณ ให้กำหนดงบประมาณที่จะใช้ในการดำเนินการให้ชัดเจน ซึ่งการกำหนดงบประมาณนี้ ยังหมายรวมถึงกำลังบุคคลต่างๆ ที่จะใช้ในการดำเนินการด้วย

4.3 เทคนิคการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน / ความสำเร็จ

กิจกรรม	เวลาดำเนินการ	การติดตามและประเมินผล
การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	เดือนกรกฎาคม และ เดือนธันวาคม	เป็นการวัดผลว่าการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ได้ทามาได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป งานชิ้นนี้จึงเป็นงานที่สำคัญและจำเป็น

4.4 เทคนิคการให้บริการกับผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจ

ให้ความสะดวก เร็วรวดต่อผู้รับบริการ

4.5 จรรยาบรรณ / คุณธรรม / จริยธรรม / สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง

บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อตนเอง ดังนี้

- 1) มีศีลธรรมอันดี ยึดมั่นในจริยธรรมและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นธรรม ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นบุคลากร
- 2) มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ ประพฤติตนและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา
- 3) มีทัศนคติที่ดี รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น
- 4) มีความอดทนอดกลั้น เสียสละ และรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ
- 5) มีความสุภาพ อ่อนโยน สัมมาคารวะ และมีมนุษยสัมพันธ์อันดี

2. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ ดังนี้

- 1) รัก ศรัทธา รับผิดชอบต่อวิชาชีพและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพของตน
- 2) ใช้วิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ ในกรณีที่วิชาชีพใดมีจรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้ ก็ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพนั้นด้วย

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข การพัฒนาและข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ สามารถแยกได้ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยหลักการบริหาร ดังนี้

1. บุคลากรยังไม่เข้าใจในการประชาสัมพันธ์ขององค์กรตนเอง
2. บุคลากรมีทัศนคติไม่ดีในการประชาสัมพันธ์ขององค์กรตนเอง คิดว่าเป็นงานของนักประชาสัมพันธ์แต่เพียงผู้เดียว และหากตนเองไปประชาสัมพันธ์ ก็เป็นภาระงานเพิ่มขึ้นจากงานประจำ ทำให้ขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย
- 3.งบประมาณในการประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอกับความต้องการในการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
- 4.การบริหารจัดการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการประชาสัมพันธ์ เช่น การบูรณาการประชาสัมพันธ์เข้ากับโครงการ หรือ การเรียนการสอน

5.2 แนวทางแก้ไขและการพัฒนา

- 1.ให้มีการนัดประชุมเพิ่มเติมเพื่อเป็นการซักซ้อมเพื่อความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ในองค์กรของตนเอง
- 2.ผู้บริหารทุกระดับในคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัย ควรมีการควบคุมดูแล ติดตามบุคลากรในเรื่องการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะของการประชาสัมพันธ์ ซึ่งทุกคนได้ได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์องค์กรตนเอง
- 3.จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

5.3 ข้อเสนอแนะ

ควรมีการจัดทำช่องทางให้ความรู้กับบุคลากร เช่น เว็บไซต์ และมีการปรับปรุงข้อมูลอย่างเป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ เชิงรุกในโลกออนไลน์ ควรมีการบูรณาการกับโครงการที่มีการออกนอกสถานที่ เช่น ให้ไปจัดโครงการในโรงเรียนที่มีนักเรียนชั้นมัธยมตอนปลาย

บรรณานุกรม

1. **วิรัตน์ ภิรัตน์กุล** นิยามความหมายของคำว่า การประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้ “การประชาสัมพันธ์ คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การ สถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน” <http://www.sit.kmutt.ac.th>tqf>pdf>