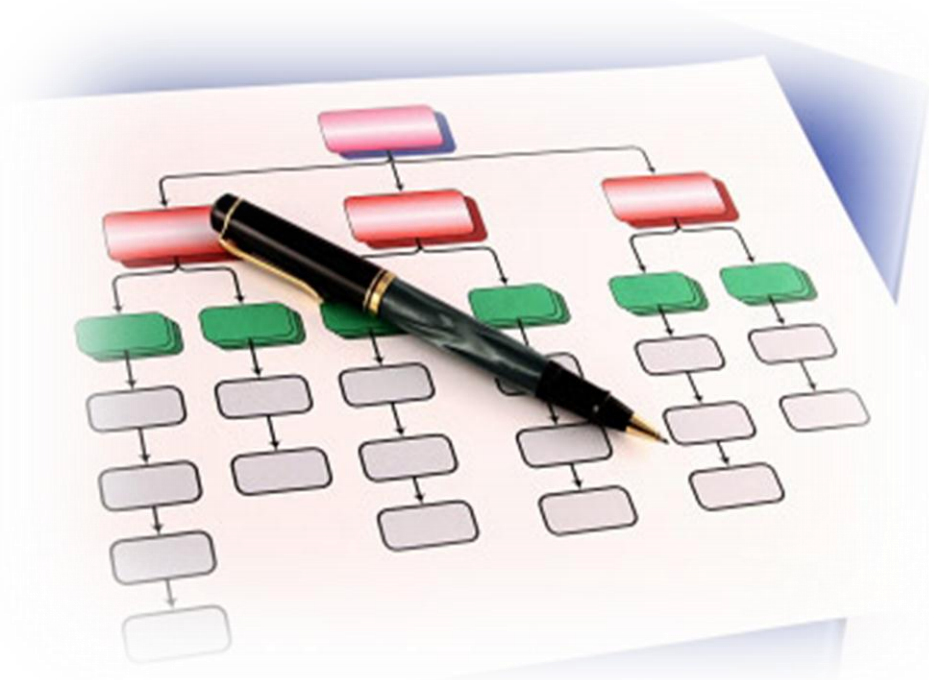




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)  
ประกาศใช้ ณ วันที่ 19 ธันวาคม 2561

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

# กระบวนการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป



บัณฑิตวิทยาลัย

*SuanSunandhaRajabhat University*

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการประชาสัมพันธ์ระดับบัณฑิตศึกษานี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน การรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน ประชาสัมพันธ์ การประกาศข่าวสาร การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์รับนักศึกษา การถ่ายรูป กิจกรรม การออกบูธ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การตอบคำถามเบื้องต้นผู้มาติดต่อ และการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ ให้สามารถนำกระบวนการประชาสัมพันธ์ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

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

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการกระบวนการประชาสัมพันธ์

คณะผู้จัดทำ  
ธันวาคม 2561

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ.....	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	1
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	2
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ.....	2
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	2
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน.....	2
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (เดิม).....	2
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ใหม่).....	8
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	12
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	12
7.4 เอกสารอ้างอิง.....	12
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	12
9. ระบบติดตามประเมินผล.....	13
ภาคผนวก.....	14
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการรับนักศึกษา.....	16
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน.....	17
คณะผู้จัดทำ.....	18

## 1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับสมัครนักเรียนระดับบัณฑิตศึกษาเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนประชาสัมพันธ์ การประกาศข่าวสาร การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์รับนักศึกษา การถ่ายรูปกิจกรรม การออกบูธ การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ การตอบคำถามเบื้องต้นผู้มาติดต่อ และการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์

## 3. นิยามศัพท์เฉพาะ

**การผลิตข่าวประชาสัมพันธ์** หมายถึง การจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์ หรือโครงการสำคัญของหน่วยงานซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสารงาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การแถลงข่าว ขอร้องเรียนของประชาชน และสื่อมวลชน

**การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์** หมายถึง การนำข่าวประชาสัมพันธ์ที่ผลิตขึ้น เผยแพร่สู่สาธารณชนโดยตรงผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ผ่านสื่อมวลชน ผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ สถานีโทรทัศน์ สถานีวิทยุ จดหมายข่าว จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ วารสาร จอ LED โทรสาร เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย ไลน์ เฟสบุ๊ก

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้บริหารระดับคณะ (คณบดี/รองคณบดีฝ่ายบริหาร)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มอบนโยบายการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน</li> <li>2. กำกับติดตามการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน</li> </ol>
(2) อาจารย์/บุคลากร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่</li> <li>2. มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ออกบูธรับนักศึกษา</li> </ol>
(3) เจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รวบรวม และเผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานรวมทั้งข่าวสารอื่นๆ ให้แก่บุคลากรในสถานศึกษา และบุคลากรทั่วไป</li> <li>2. รับผิดชอบศูนย์กลางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา</li> <li>3. จัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการ และรายงานการปฏิบัติงานตามลำดับขั้น</li> </ol>

## 5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : ฝ่ายงานภายในหน่วยงาน	ส่งข้อมูลข่าวสาร
ผู้รับบริการ : บุคลากร และบุคคลทั่วไป	ข่าวสารที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัย	ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
คู่ความร่วมมือ : หลักสูตร/อาจารย์/บุคลากร	แจ้งข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่

### 5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## 6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์และการ ให้บริการของมหาวิทยาลัย	✓	✓	✓	✓	-

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ(Quality Work Procedure :QWP)

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

ไม่มี

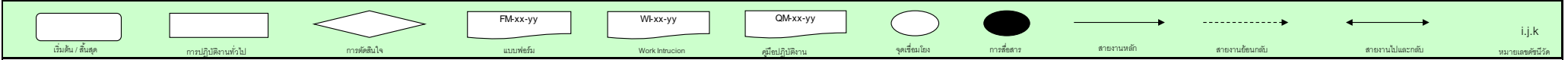
#### 7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

# 1. การวางแผนประชาสัมพันธ์

## คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)



ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน....ประชาสัมพันธ์.... กิจกรรมหลัก ...การวางแผนประชาสัมพันธ์ ... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....1.....วัน.....6..... ชั่วโมง.....นาที

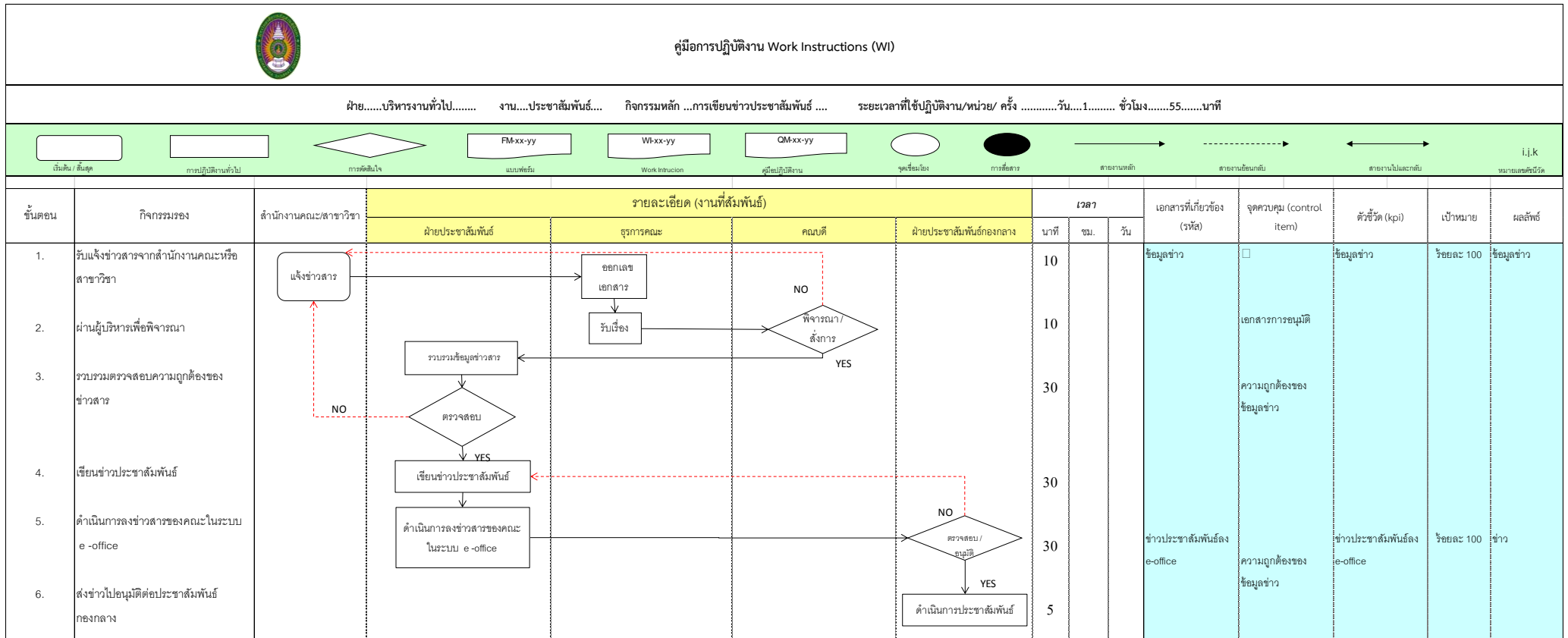


ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
		ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ผู้บริหาร	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	นาที	ชม.	วัน					
1.	เขียนแผนประชาสัมพันธ์	เขียนแผนประชาสัมพันธ์	พิจารณา/สั่งการ			1	แผนประชาสัมพันธ์	ความครอบคลุมของแผน	ตามตัวชี้วัดของแผนประชาสัมพันธ์	ร้อยละ 100	แผนประชาสัมพันธ์	
2.	เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา					1						
3.	ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะดำเนินงานประชาสัมพันธ์	ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะดำเนินงานประชาสัมพันธ์				1	คำสั่งแต่งตั้งคณะดำเนินงานประชาสัมพันธ์					
4.	จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์	จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์		จัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประชาสัมพันธ์		4	แผนประชาสัมพันธ์		ตามตัวชี้วัดของแผนประชาสัมพันธ์	ร้อยละ 100	แผนประชาสัมพันธ์	

## 2. การประกาศข่าวสาร

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน....ประชาสัมพันธ์... กิจกรรมหลัก ...การประกาศข่าวสาร .... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....วัน....1..... ชั่วโมง.....10.....นาที													
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 2px;"></div> </div>													
ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	สำนักงานคณะ/สาขาวิชา	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ธุรการคณะ	คนบตี	นาที	ชม.	วัน					
1.	รับแจ้งข่าวสารจากสำนักงานคณะหรือสาขาวิชา	แจ้งข่าวสาร	ออกเลขเอกสาร	รับเรื่อง	พิจารณา/สั่งการ	10			ข้อมูลข่าว	เอกสารการอนุมัติ	ข้อมูลข่าว	ร้อยละ 100	ข้อมูลข่าว
2.	ผ่านผู้บริหารเพื่ออนุมัติ					15							
3.	แจ้งเวียนบุคลากรภายในคณะในระบบ e-office	บุคลากรรับทราบข่าวสาร	แจ้งเวียนข่าวสารให้กับบุคลากร			15				ข่าวประชาสัมพันธ์ที่แจ้งในระบบ			
4.	ติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ		ติดข่าวสารที่บอร์ดตามจุดต่างๆ			30			ข่าวประชาสัมพันธ์	ความเร็วในการประกาศ	ข่าวประชาสัมพันธ์ที่ติดตามบอร์ด	ไม่เกิน 1 วัน	

### 3. การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์





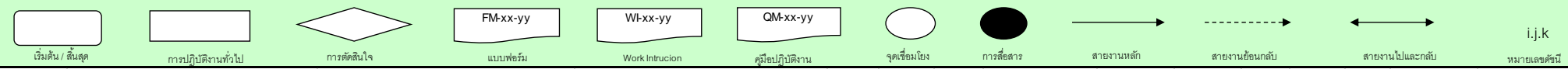


### 5. การถ่ายรูปกิจกรรม



#### คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)

ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน....ประชาสัมพันธ์.... กิจกรรมหลัก ..การถ่ายรูปกิจกรรม .... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....วัน..... ชั่วโมง.....50.....นาที



ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)		เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	ควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
		ผู้บริหาร	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	นาที	ชม.	วัน					
1.	รับแจ้งปฏิทินกิจกรรม	แจ้งปฏิทินกิจกรรม	รับแจ้งปฏิทินกิจกรรม	10			ปฏิทินกิจกรรม				
2.	ถ่ายรูปตามงานกิจกรรมที่ได้รับแจ้ง		ถ่ายรูปตามงานกิจกรรมที่ได้รับแจ้ง	30							
3.	นำรูปที่ถ่ายลงเครื่องคอมพิวเตอร์		นำรูปลงเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมใช้งานต่อไป	10					รูปถ่าย	ร้อยละ 100	รูปถ่าย

### 6. การออกกฎ

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป..... งาน....ประชาสัมพันธ์... กิจกรรมหลัก ...การออกกฎ .... ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....3.....วัน.....1..... ชั่วโมง.....นาที													
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">เริ่มต้น / สิ้นสุด</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">การปฏิบัติงานทั่วไป</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">การตัดสินใจ</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;">จุดเชื่อมโยง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">การสื่อสาร</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;">i,j,k</div> </div>													
ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	บุคคลภายในคณะ/ภายนอก	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)			เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ผู้บริหาร	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	นาที	ชม.	วัน					
1.	เขียนโครงการเพื่อขออนุมัติจากผู้บริหาร		เขียนโครงการ ทำบันทึกขออนุมัติทำคำสั่งแต่งตั้ง	พิจารณา/ สั่งการ		4		เอกสารโครงการ บันทึกข้อความ คำสั่งแต่งตั้ง		ตัวโครงการ	ร้อยละ 100	โครงการการ ดำเนินงาน	
2.	ประสานงานข้อมูลผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน		ดำเนินการจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง		ร่วมประชุมเพื่อขอความเห็น	4		เอกสารการประชุม					
3.	ดำเนินงานออกกฎประชาสัมพันธ์คณะตามแผนที่วางไว้	มอบประชาสัมพันธ์ คณะ	ดำเนินการออกกฎประชาสัมพันธ์คณะ			1							
4.	สรุปผลการดำเนินงาน		สรุปผลการดำเนินงาน			1		เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน	ดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	ความสำเร็จในการออกกฎ	ร้อยละ 100	ผู้ที่จัดแสดง	


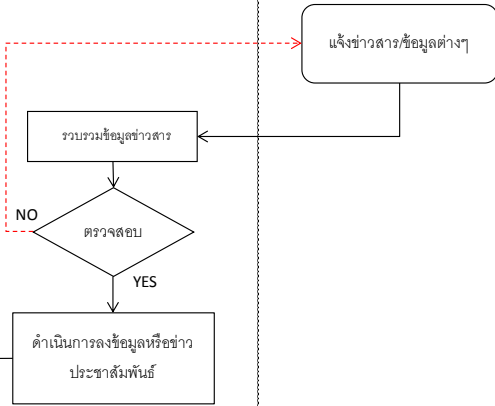
### 7. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)											
		ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป.....		งาน...ประชาสัมพันธ์...		กิจกรรมหลัก ...การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ...		ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....5.....วัน...4..... ชั่วโมง.....นาที			


### 8. การตอบคำถามเบื้องต้นผู้มาติดต่อ

คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)												
		ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป.....		งาน...ประชาสัมพันธ์....		กิจกรรมหลัก ...การตอบคำถามเบื้องต้นผู้มาติดต่อ ....		ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....วัน..... ชั่วโมง.....20.....นาที				
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">เริ่มต้น / สิ้นสุด</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">การปฏิบัติงานทั่วไป</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">การตัดสินใจ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">FM-xx-yy แบบฟอร์ม</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">WI-xx-yy Work Intrucion</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">QM-xx-yy คู่มือปฏิบัติงาน</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">จุดเชื่อมโยง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">การสื่อสาร</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">สายงานหลัก</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">สายงานอื่นกลับ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">สายงานไม่แตกกลับ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">i,j,k หมายเลขต้นนิ้ว</div> </div>												
ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	บุคคลภายในคณะ/ภายนอก	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)		เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
			ฝ่ายประชาสัมพันธ์	ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	นาที	ชม.	วัน					
1.	รับข้อมูลผู้มาติดต่อ	ติดต่อสอบถาม			5			ข้อมูลความต้องการ		ข้อมูลความต้องการ		
2.	ตอบคำถามเบื้องต้นผู้มาติดต่อ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                     ตอบคำถามเบื้องต้น                 </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>ตอบไม่ได้</span> <span>ตอบได้</span> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     ผู้ติดต่อได้รับคำตอบเรียบร้อยแล้ว                 </div>			10							
3.	ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">                     ดำเนินการตอบคำถามผู้มาติดต่อ                 </div>			5			ข้อมูลในการตอบ	ความถูกต้องของข้อมูล	การตอบคำถามเบื้องต้น	ร้อยละ 100	คำตอบ

### 9. การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์

 คู่มือการปฏิบัติงาน Work Instructions (WI)													
ฝ่าย.....บริหารงานทั่วไป.....		งาน....ประชาสัมพันธ์....		กิจกรรมหลัก ...การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ ....		ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน/หน่วย/ ครั้ง .....วัน...1..... ชั่วโมง.....40.....นาที							
											i,j,k		
เริ่มต้น / สิ้นสุด	การปฏิบัติงานทั่วไป	การตัดสินใจ	แบบฟอร์ม	Work Instruction	คู่มือปฏิบัติงาน	จุดเชื่อมโยง	การสื่อสาร	รายงานหลัก	รายงานอื่นฉบับ	รายงานไม่แนกลับ	หมายเลขตัวชี้วัด		
ขั้นตอน	กิจกรรมรอง	บุคคลภายในคณะ/ภายนอก	รายละเอียด (งานที่สัมพันธ์)		เวลา			เอกสารที่เกี่ยวข้อง (รหัส)	จุดควบคุม (control item)	ตัวชี้วัด (kpi)	เป้าหมาย	ผลลัพธ์	
			ฝ่ายประชาสัมพันธ์	สำนักงานคณะ/สาขาวิชา	นาที	ชม.	วัน						
□	□				10	□		□	ข้อมูลหรือข่าวสาร	ความถูกต้องของข้อมูลหรือข่าวสาร	ข้อมูลข่าวสาร	ร้อยละ 100	ข้อมูลข่าวสาร
1.	รับแจ้งข่าวสาร ข้อมูลต่างๆจาก สำนักงานคณะหรือสาขาวิชาภายใน คณะ ที่ต้องการประชาสัมพันธ์		แจ้งข่าวสารข้อมูลต่างๆ					□					
2.	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล / รูปภาพกิจกรรม		รวบรวมข้อมูลข่าวสาร			1		□	ความถูกต้องของข้อมูลหรือ ข่าวสาร				
3.	ดำเนินการลงข้อมูลหรือข่าว ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของคุณ	ทราบข้อมูล	ดำเนินการลงข้อมูลหรือข่าว ประชาสัมพันธ์		30			□	ข้อมูลหรือข่าวประชาสัมพันธ์ บนเว็บไซต์ของคุณ	ความถูกต้องของข้อมูล	ความถูกต้องของข้อมูลที่ ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	ร้อยละ 100	ข้อมูล

## 7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

 <b>วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)</b> <b>กระบวนการรับนักศึกษา</b>			
คำจำกัดความ ชาวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามนโยบาย ยุทธศาสตร์หรือโครงการสำคัญของหน่วยงานซึ่งข้อมูลในการจัดทำข่าวได้มาจากเอกสารงาน/โครงการ/กิจกรรม การประชุม การแถลงข่าว ข้อร้องเรียนของประชาชน และสื่อมวลชน			
ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
การวางแผนประชาสัมพันธ์	ส.ค.-ก.ย.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	- แผนปฏิบัติการประชาสัมพันธ์เชิงรุก
การประกาศข่าวสาร	ต.ค.-ก.ย.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	- ข้อมูล ข่าวสาร
การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์	ต.ค.-ก.ย.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-
การประชาสัมพันธ์รับนักศึกษา	ก.ค.-ส.ค.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-
การถ่ายรูปกิจกรรม	ต.ค.-ก.ย.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-
การออกบูธ	ต.ค.-ก.ย.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-
การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	ธ.ค.-ก.พ.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	- แผ่นพับ - ป้าย
การตอบคำถามเบื้องต้นผู้มาติดต่อ	ต.ค.-ก.ย.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-
การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	ต.ค.-ก.ย.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-

## 7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ไม่มี

## 7.4 เอกสารอ้างอิง

ไม่มี

## 8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์และการให้บริการของมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 93

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานกระบวนการรับสมัครนักเรียนนั้น มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ตุลาคม	หัวหน้าสำนักงาน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
2. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
4. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	รองคณบดีฝ่ายบริหาร
6. ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	หัวหน้าสำนักงาน	รองคณบดีฝ่ายบริหาร

หมายเหตุ การระบุระยะเวลาในการดำเนินการให้ระบุเดือนที่ดำเนินการ



# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



### หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า นางสาวกนิษฐา กฤตภคะ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

โดยยินยอมให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะบัณฑิตวิทยาลัย นำกระบวนการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ ๑๙ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๑

กนิษฐา กฤตภคะ

(นางสาวกนิษฐา กฤตภคะ)  
หัวหน้าสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข  
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

## คณะผู้จัดทำ

### คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการประชาสัมพันธ์

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์ | คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย        |
| 2. อาจารย์ ดร.ธงไชย สุรินทร์วรานุกร             | รองคณบดีฝ่ายบริหาร         |
| 3. นางสาวกนิษฐา กฤตภคะ                          | หัวหน้าสำนักงาน            |
| 4. นางสาวเกษรา ตรีไพชยนต์ศักดิ์                 | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป |

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุททองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

*SuanSunandhaRajabhat University*