



## คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์



โดย งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ให้มีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานและลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องและต้องการศึกษางานด้านการประชาสัมพันธ์

คู่มือกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ จะประกอบด้วยขั้นตอนการและกระบวนการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผ่านทางช่องทางต่างๆ ตั้งแต่การเริ่มปฏิบัติงาน จนถึงการประเมินผลการดำเนินงาน ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้จัดทำขอน้อมรับ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาววราภรณ์ นามบุตร  
นักประชาสัมพันธ์  
งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

# สารบัญ

หน้า

## คำนำ

## สารบัญ

ส่วนที่ 1	เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่	4
ส่วนที่ 2	กระบวนการการประชาสัมพันธ์	8
	ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	8
	วัตถุประสงค์	8
	ขอบเขตการดำเนินงาน	8
	ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	9
	ข้อกำหนดการให้บริการงานประชาสัมพันธ์	10
	คำจำกัดความ	12
	คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	15
ส่วนที่ 3	กระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	16
	ผังการปฏิบัติงานการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรการประชาสัมพันธ์	16
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านเว็บไซต์	17
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์	18
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย	19
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์	20
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชน	21
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการงานภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว	22
	ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการงานออกแบบและผลิตงานสิ่งพิมพ์	24
ส่วนที่ 4	ระบบติดตามและประเมินผล	25
ส่วนที่ 5	ภาคผนวก/เอกสารอ้างอิง	2

## เกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

### ความเป็นมา

งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548 ในชื่อ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภายหลังได้มีการปรับโครงสร้างใหม่และได้เปลี่ยนชื่อเป็น งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา ทั้งนี้ งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ มีหน้าที่ในการวางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ นโยบาย ผลการดำเนินงานและกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ข่าวสาร ฯลฯ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และสร้างความสัมพันธ์อันดี ไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอก เช่น นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัย ประชาชน หน่วยงานภายนอก รวมถึงสื่อมวลชนแขนงต่างๆ

### พันธกิจหลักของหน่วยงาน

1. จัดการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการของมหาวิทยาลัย สู่ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
2. ให้บริการงานด้านออกแบบและผลิตสื่อประชาสัมพันธ์โดยใช้เทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ
3. ส่งเสริมภาพลักษณ์และเสริมสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย
4. ให้บริการงานด้านประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็วและคุ้มค่า

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักของสังคมยิ่งขึ้น
2. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีของบุคลากรภายในองค์กร
3. เพื่อสนับสนุนการบริหารและเสริมสร้างความภูมิใจเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัย
4. เพื่อพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้มีความคล่องตัวในการประชาสัมพันธ์
5. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของมหาวิทยาลัย แก่หน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป

### กลยุทธ์

1. ส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และเพิ่มทักษะการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์
2. ส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากร มีส่วนร่วมในการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร

3. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุก
4. การพัฒนาเครือข่ายประชาสัมพันธ์
5. กำหนดแผนการบริหารการประชาสัมพันธ์เชิงธุรกิจสัมพันธ์
6. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชาสัมพันธ์

## หน้าที่ความรับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

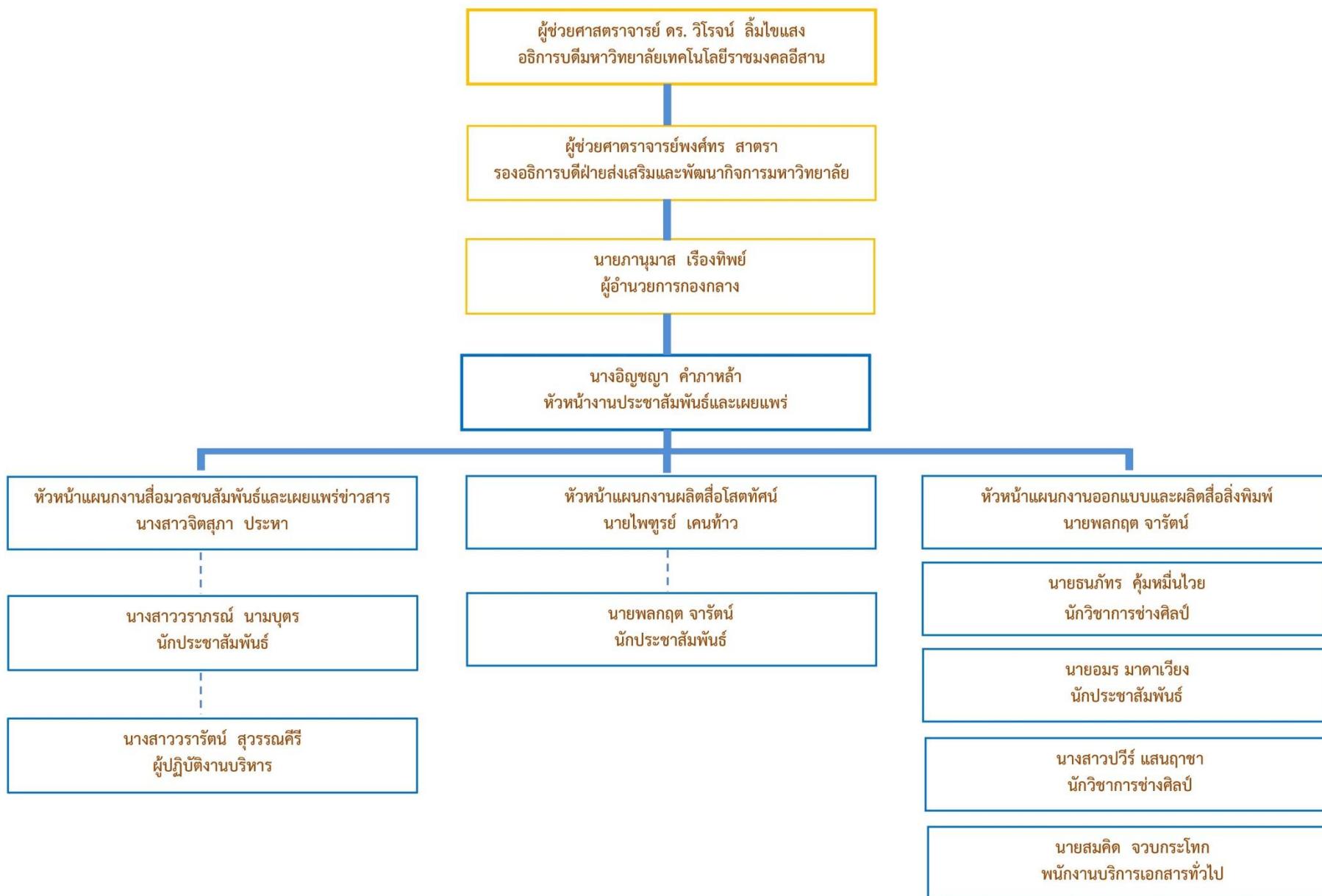
1. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการจัดการผลิตและพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพและตรงกลุ่มเป้าหมาย เช่น การผลิตข่าว บทความ สารคดี ภาพข่าว บทสัมภาษณ์ และสื่ออื่นๆ อาทิ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อักษรวิงเสียงตามสาย เพื่อใช้ในการเผยแพร่ทางสื่อต่างๆ ทั้งภายในและสนับสนุนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ภายนอก
3. ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และความสามัคคีของผู้ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย ทุกระดับชั้น พร้อมทั้งเป็นสื่อกลางหรือเครื่องมือในการช่วยเสริมสร้าง ปรับเปลี่ยนทัศนคติ หรือสร้างวัฒนธรรมใหม่ให้แก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพด้านบริการข้อมูลข่าวสาร
4. พัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งด้านวิชาการด้านเทคโนโลยี ด้านเกษตรกรรมและศิลปวัฒนธรรม ให้เป็นที่รู้จักของสาธารณชน
6. วางแผนและเป็นศูนย์กลางข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยพร้อมให้ คำปรึกษาและสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยฯ
7. ดำเนินกิจกรรม โครงการต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
8. พัฒนาคุณภาพของงานประชาสัมพันธ์ให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอด รวมทั้งความต้องการของผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆในสังกัด
9. วางแผนและดำเนินการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่นโยบาย ผลการดำเนินงานและกิจกรรม ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายนอกเช่น สื่อมวลชน กลุ่มเป้าหมาย
10. สรุป วิเคราะห์ ข่าวสารจากสื่อมวลชนทุกแขนง เพื่อประเมินผลทัศนคติของสื่อมวลชน สาธารณชนที่มีต่อมหาวิทยาลัยฯ นำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
11. ดำเนินการเผยแพร่ข่าวสาร บทความ สารคดี และสื่ออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยฯเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ความเชื่อถือต่อสาธารณชน
12. แดงข่าวและชี้แจงข่าวสารประชาสัมพันธ์ เพื่อแก้ไขปรับปรุงและสร้างภาพลักษณ์ ทัศนคติ ความเข้าใจที่ดีระหว่างมหาวิทยาลัยฯ กับสื่อมวลชนและสาธารณชนทั่วไป
13. ดำเนินกิจกรรมทางสังคม หรือกิจกรรมพิเศษต่างๆเพื่อสร้างภาพลักษณ์ความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยฯกับสื่อมวลชนหน่วยงานภายนอกและสาธารณชนทั่วไป

14. พัฒนากลยุทธ์ด้านประชาสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนนโยบาย แผนงานและเป้าประสงค์ด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมด้านบริการด้านวิชาการแก่สังคม ฯลฯ
15. ดำเนินการจัดการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอกให้มีประสิทธิภาพและตรงกลุ่มเป้าหมาย
16. ดำเนินการรับ - ส่ง โทรศัพท์ ภายในมหาวิทยาลัยฯ และตอบข้อซักถามให้คำแนะนำในการติดต่อราชการ
17. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านระบบเสียงตามสายของมหาวิทยาลัย
18. ดำเนินการดำเนินงานสารบรรณภายในหน่วยงานประชาสัมพันธ์
19. ดำเนินการด้านการจัดซื้อ/จัดจ้างของหน่วยงานประชาสัมพันธ์
20. ดำเนินการจัดทำแผน/รายงานผลการปฏิบัติงานโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณเงิน (แผ่นดิน/ รายได้) ประจำปีงบประมาณ ๔ ไตรมาส และสรุปรายละเอียดการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่าย และ รายงานผลการดำเนินงานงบประมาณประจำปี ของหน่วยงาน
21. ตรวจสอบข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์บุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำสมุดโทรศัพท์
22. จัดทำต้นฉบับหนังสือมุทิตาจิตผู้เกษียณอายุราชการทุกปี
23. ดำเนินการในการสำรวจ ดูแล ครุภัณฑ์ ให้มีสภาพใช้งานได้และรายงานผลตามทะเบียนครุภัณฑ์ ของหน่วยงาน
24. ดำเนินการเรื่องการควบคุมคุณภาพภายในงาน ความเสี่ยงงานประชาสัมพันธ์ และการประเมินผลตาม ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย (ISO)
25. ดำเนินการปฏิบัติและสนับสนุนกิจกรรม 7 ส. ของหน่วยงาน
26. ดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

### **หน่วยงานที่งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ให้บริการ**

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา
2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ขอนแก่น
3. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สกลนคร
4. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สุรินทร์
5. หน่วยงานภายนอกและประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
6. สื่อมวลชน

# โครงสร้างการบริหารงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่



บุคลากรงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา



## งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



### แผนกงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์



นายพลกฤต จารัต  
หัวหน้าแผนกงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์



นางอัญญา คำภาหล้า  
หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

### แผนกงานผลิตสื่อโสตทัศน์



นายอนร มาดาเวียง  
นักประชาสัมพันธ์



นายธนภัทร คุ่มหมื่นไวย  
นักวิชาการช่างศิลป์



นายไพฑูรย์ เคนท้าว  
หัวหน้าแผนกงานผลิตสื่อโสตทัศน์

### แผนกงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์



นางสาวจิตสุภา ประหา  
หัวหน้าแผนกงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์



นางสาวปวีร์ แสนกษา  
นักวิชาการช่างศิลป์



นายสมคิด จวบกระโทก  
พนักงานอัดสำเนา



นายพลกฤต จารัต  
นักประชาสัมพันธ์



นางสาววารารณ์ นามบุตร  
นักประชาสัมพันธ์



นางสาววารัตน์ สุวรรณศรี  
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร



## ที่ตั้งสำนักงาน



งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา  
อาคาร 9 อาคารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ 744 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัด  
นครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30000

โทรศัพท์ 0 4423 3000 ต่อ 0 , 2292  
โทรสาร 0 4423 30000 ต่อ 2290  
เว็บไซต์ [www.pr.rmuti.ac.th](http://www.pr.rmuti.ac.th)  
เฟสบุ๊ก <https://www.facebook.com/RMUTI.PR>  
อีเมล [rmuti.pr@gmail.com](mailto:rmuti.pr@gmail.com) และ [pr@rmuti.ac.th](mailto:pr@rmuti.ac.th)

### ความเป็นมาในการจัดทำคู่มือกระบวนการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การเสริมสร้างภาพลักษณ์ การสร้างความเข้าใจ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กร เป็นกลยุทธ์สำคัญ ในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สู่กลุ่มเป้าหมาย อันหมายถึง นักศึกษา บุคลากร ประชาชน และสื่อมวลชน ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงานของงานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย อันจะนำมาซึ่งความเข้าใจ ยอมรับ และมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน นอกจากนี้ ยังเป็นช่องทางโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ผลิตสื่อที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย โดยมีข้อปฏิบัติและขั้นตอนที่มีมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ

### วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์
- เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์

### ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะทำการรวบรวมความรู้จากการปฏิบัติงานด้านการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำปี การรับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ของแผนกงานต่างๆ (FM30-02, FM30-03, FM30-04) จากผู้รับบริการและหน่วยงานอื่นๆ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและพิจารณาอนุมัติผลิตชิ้นงานตามแบบคำร้องขอรับบริการฯ ดำเนินการผลิตชิ้นงานและสื่อประชาสัมพันธ์ตามแบบคำร้องขอรับบริการฯ ส่งมอบชิ้นงานและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานงานและการเผยแพร่สื่อ สรุปผลและเสนอแนะข้อแก้ไข ทั้งในส่วนที่ดำเนินการเอง และการจ้างเหมาดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
1. การสื่อสารผ่านเว็บไซต์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบายฯลฯ ของหน่วยงาน/ มหาวิทยาลัย ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	ข้อมูลข่าว มีความถูกต้อง มีรายละเอียดชัดเจน มีการปรับปรุง ข่าว ให้เป็นปัจจุบัน เชื่อถือได้ มีความน่าสนใจ	200 ข่าว/ปี
2. การจัดการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ ประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบายฯลฯ ของหน่วยงาน/ มหาวิทยาลัย ผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์	เนื้อหาที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความรวดเร็ว ทันต่อ เหตุการณ์ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับสาร	-
2.1 จดหมายข่าว	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบายฯลฯ ของหน่วยงาน/ มหาวิทยาลัย ผ่านจดหมายข่าว	ความถูกต้องเป็นจริง มีความสำคัญ มีความชัดเจน กะทัดรัด ใช้ ภาษาที่เข้าใจง่ายตรงไปตรงมา มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	ผลิต 12 ครั้ง/ปี
2.2 ข่าวแจก	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ภารกิจงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน เนื้อหาที่น่าสนใจ กระชับ เข้าใจง่าย ผ่านข่าวแจก	ถูกต้อง ชัดเจน กะทัดรัด มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงไปตรงมา	ผลิต 20 ครั้ง /ปี
2.3 แผ่นพับ	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย หลักสูตรฯลฯ ผ่านแผ่นพับ	ถูกต้อง ชัดเจน ภาษาเนื้อหาเหมาะสม เกิดประโยชน์แก่ผู้รับ	1000 แผ่น/ปี
2.4 โปสเตอร์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย หลักสูตรฯลฯ ผ่านโปสเตอร์	ถูกต้อง ชัดเจน ได้ใจความ มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	500 แผ่น/ ปี
3.การสื่อสารผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย หลักสูตรฯลฯ ผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์	ถูกต้อง ชัดเจน ได้ใจความ มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	200 ข่าว/ปี
4.การสื่อสารผ่านเสียงตามสาย	ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม นโยบาย หลักสูตร ฯลฯ ผ่านเสียงตามสายมหาวิทยาลัย	ถูกต้อง ชัดเจน ภาษาที่เหมาะสมมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	500 ข่าว/ปี
5.การสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชน	ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อสื่อสารมวลชน ซึ่งสามารถสื่อสารได้แพร่หลายและกว้างขวาง	ข้อมูลข่าว มีความถูกต้อง มีรายละเอียดชัดเจน เชื่อถือได้ มีความน่าสนใจ มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	50 ข่าว/ปี
5.1 สตรีปสัมภาษณ์/บทวิทยุ/ โทรทัศน์/สปอต	การจัดทำสตรีปสัมภาษณ์/บทวิทยุ/โทรทัศน์/สปอต เพื่อประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยในโอกาสต่างๆ	เนื้อหาตรงตามจุดมุ่งหมาย ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับเนื้อหา เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับสาร	20 ชิ้น/ปี

ข้อกำหนดการให้บริการงานประชาสัมพันธ์

ที่	ประเภทบริการ	หลักเกณฑ์/เงื่อนไข
1.	<p><b>งานภาพนิ่ง</b></p> <p>1.1 บันทึกรูปภาพนิ่ง</p> <p>1.2 สำเนาภาพนิ่งและวีดิทัศน์</p>	<p>1.1.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานผลิตสื่อโสตทัศน (FM30-03)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>1.1.2 แจ้งกำหนดการก่อนมีการจัดกิจกรรม/โครงการ/งาน 3 วันเป็นอย่างน้อย</p> <p>1.1.3 กรณีบันทึกภาพนอกสถานที่หรือต่างจังหวัดหน่วยงานที่ร้องขอต้องดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการ ขอรถรับ-ส่งอำนวยความสะดวก (ถ้ามี)</p> <p>1.2.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานผลิตสื่อโสตทัศน(FM30-03)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>1.2.2 ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันต่อ 1 ครั้ง</p> <p>1.2.3 สำเนาภาพดิจิทัล ขอให้ให้นำแผ่นซีดี/แฟลชไดรฟ์ มาด้วย หากมีความประสงค์ให้ดำเนินการจัดส่งสำเนาภาพนิ่งให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ (FM30-03) / หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่</p>
2.	<p><b>งานภาพเคลื่อนไหว</b></p> <p>2.1 บันทึกรูปภาพเคลื่อนไหว</p> <p>2.2 สำเนาภาพเคลื่อนไหว</p>	<p>2.1.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานผลิตสื่อโสตทัศน (FM30-03)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>2.1.2 แจ้งกำหนดการก่อนมีการจัดกิจกรรม/โครงการ/งาน 3 วันเป็นอย่างน้อย</p> <p>2.1.3 กรณีบันทึกภาพเคลื่อนไหวนอกสถานที่หรือต่างจังหวัดหน่วยงานที่ร้องขอต้องดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตไปราชการ ขอรถรับ-ส่งอำนวยความสะดวก (ถ้ามี)</p> <p>2.2.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานผลิตสื่อโสตทัศน(FM30-03)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>2.2.2 ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันต่อ 1 ครั้ง</p> <p>2.2.3 สำเนาภาพเคลื่อนไหว ขอให้ให้นำแผ่นซีดี/แฟลชไดรฟ์ มาด้วย หากมีความประสงค์ให้ดำเนินการจัดส่งสำเนาภาพนิ่งให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ(FM34-04) / หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่</p>
3.	<p><b>ประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัย</b></p>	<p>3.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ (FM30-02)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>3.2 แนบบรรายละเอียด/ข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเผยแพร่ มาพร้อมแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ฯ (FM30-02) / หากมีความประสงค์ให้จะ</p>

		<p>ดำเนินการส่งในช่องทางอื่นให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ (FM30-02) / หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่</p> <p>3.3 ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันต่อ 1 ข่าว</p> <p>3.4 หากมีการออกแบบชิ้นงาน ใช้เวลาอย่างน้อย 1 วัน ขึ้นอยู่กับภารกิจงานประจำของเจ้าหน้าที่</p> <p>3.5 แผนงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ จะพิจารณาตรวจสอบและพิสูจน์อักษร หากมีข้อแก้ไขจะแจ้งต่อผู้ขอรับบริการ</p> <p>3.6 จัดส่งข่าวประชาสัมพันธ์แก่ผู้ดูแลระบบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ) เพื่อเผยแพร่</p>
4.	งานออกแบบ/ ผลิตด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น แผ่นพับ,โปสเตอร์ ปกหนังสือ,ปกซีดี ฯ	<p>4.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ FM30-04)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>4.2 ระยะเวลาดำเนินการ 1-3 วันเป็นอย่างน้อย เป็นไปตามความยากง่ายและความสำคัญของชิ้นงาน</p> <p>4.3 งานที่ใช้วัสดุหรือหมึกพิมพ์ระบบสีจำนวนมาก ต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์หรือหัวหน้าแผนกงาน ก่อน</p> <p>4.5 งานที่มีข้อความตั้งแต่ครึ่งหน้ากระดาษ A4 ขึ้นไป เจ้าของงานต้องพิมพ์เป็นไฟล์ข้อมูลมาด้วย</p>
5.	ประชาสัมพันธ์ผ่าน ระบบเสียงตามสาย	<p>5.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ (FM30-02)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>5.2 แนบบรายละเอียด/ข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเผยแพร่ มาพร้อมแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ฯ(FM30-02) / หากมีความประสงค์ให้จะดำเนินการส่งในช่องทางอื่นให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ(FM30-02) / หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่</p> <p>5.3 บุคคลภายนอกห้ามเข้าห้องควบคุมเสียงก่อนได้รับอนุญาต</p> <p>5.4 กรณีมีการประชาสัมพันธ์ข่าวเร่งด่วนต้องแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ชั่วโมง พร้อมข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการประชาสัมพันธ์</p>
6.	จดหมายข่าว	<p>6.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ (FM30-02)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>6.2 แนบบรายละเอียด/ข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเผยแพร่ มาพร้อมแบบคำ</p>

		<p>ร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02) / หากมีความประสงค์ให้จะดำเนินการส่งในช่องทางอื่นให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ (FM30-02) / หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ โดยระบุให้ส่งรายละเอียดก่อนวันที่ 10 ของทุกเดือน</p> <p>6.3 ข่าวสารจะได้รับพิจารณาตามความสำคัญ ความเหมาะสม โดยยึดถือจากพันธกิจของมหาวิทยาลัยเป็นหลักสำคัญ โดยบรรณาธิการข่าวหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์จะเป็นผู้พิจารณา</p>
7.	การติดต่อประสานงานสื่อมวลชนเพื่อร่วมกิจกรรม	<p>7.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ (FM30-02)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>7.2 แนบรายละเอียด/ข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเผยแพร่ มาพร้อมแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02) / หากมีความประสงค์ให้จะดำเนินการส่งในช่องทางอื่นให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ (FM30-02) / หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่</p> <p>7.3 ระยะเวลาดำเนินการ 3 – 5 วันเป็นอย่างน้อย ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้รับบริการ</p> <p>7.4 หน่วยงานที่ร้องขอรับบริการต้องเป็นผู้จัดเตรียมเอกสารประชาสัมพันธ์/ของที่ระลึก สถานที่รับรองสื่อมวลชนและอื่นๆ</p>
8.	สคริปสัมภาษณ์/บทวิทยุ/โทรทัศน์/สปอต	<p>8.1 กรอกแบบคำร้องขอรับบริการแผนงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ (FM30-02)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>8.2 แนบรายละเอียด/ข้อมูลหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ต้องการเผยแพร่ มาพร้อมแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02) / หากมีความประสงค์ให้จะดำเนินการส่งในช่องทางอื่นให้ระบุในแบบคำร้องขอรับบริการฯ (FM30-02) / หรือแจ้งต่อเจ้าหน้าที่</p> <p>8.3 ระยะเวลาดำเนินการ 1–5 วันเป็นอย่างน้อย ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้รับบริการ</p> <p>8.4 หากมีความต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่จะดำเนินการประสานผู้รับบริการ</p>
9.	งานสำเนาเอกสาร	<p>9.1กรอกแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์แผนงานออกแบบและผลิตสิ่งพิมพ์ FM30-04)/หรือจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p>

		<p>9.2 ระยะเวลาดำเนินการ 1-5 วันเป็นอย่างน้อย เป็นไปตามความยากง่ายและความสำคัญของชิ้นงาน</p> <p>9.3 หน่วยงานต้องดำเนินการเบิกจ่ายวัสดุจากต้นสังกัด กรณีที่ต้องใช้วัสดุหรือหมึกพิมพ์ของงานประชาสัมพันธ์ ต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์หรือหัวหน้าแผนกงาน ก่อน</p> <p>9.4 งานที่มีข้อความตั้งแต่ครึ่งหน้ากระดาษ A4 ขึ้นไป เจ้าของงานต้องพิมพ์เป็นไฟล์ข้อมูลมาด้วย</p>
<p>10.</p>	<p>งานจัดพิมพ์เอกสาร ตำรา แผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ ด้วย เครื่องพิมพ์ดิจิตอล</p>	<p>10.1 กรอบแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์แผนกงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ FM30-04)/ประสานทางโทรศัพท์ / จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่</p> <p>10.2 ระยะเวลาดำเนินการ 1-5 วันเป็นอย่างน้อย เป็นไปตามความยากง่ายและความสำคัญของชิ้นงาน</p> <p>10.3 หน่วยงานต้องดำเนินการเบิกจ่ายวัสดุจากต้นสังกัด กรณีที่ต้องใช้วัสดุหรือหมึกพิมพ์ของงานประชาสัมพันธ์ ต้องผ่านการพิจารณาจากหัวหน้างานประชาสัมพันธ์หรือหัวหน้าแผนกงาน ก่อน</p> <p>10.4 งานที่มีข้อความตั้งแต่ครึ่งหน้ากระดาษ A4 ขึ้นไป เจ้าของงานต้องพิมพ์เป็นไฟล์ข้อมูลมาด้วยและผู้ขอรับบริการจะต้องเป็นผู้พิสูจน์อักษรเองก่อนการส่งพิมพ์ชิ้นงาน</p>

## คำจำกัดความ

### 1. ภาพลักษณ์ (Image)

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพของสถาบัน หรือหน่วยงานในความรู้สึกของบุคลากร นักศึกษา ประชาชน สื่อมวลชน ผู้ที่มาติดต่อประสานงาน หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียกับมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่างๆ ของหน่วยงานที่ประชาชนได้รับรู้นั้นๆ โดยการเกิดภาพลักษณ์ต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ในการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ และจะต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆ ในแผนประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้อง

### 2. การวางแผนประชาสัมพันธ์ (The public relations plan)

การวางแผนประชาสัมพันธ์ หมายถึง การกำหนดวิธีการ กิจกรรม ช่องทาง ของการประชาสัมพันธ์ สถาบัน หน่วยงาน อย่างมีเหตุมีผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โดยต้องศึกษา และทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่หน่วยงานในปัจจุบัน ทราบถึงทัศนคติต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมาย แล้วจึงนำข้อมูล ไปกำหนดรายละเอียดกิจกรรมต่างๆ ในแผนการประชาสัมพันธ์ ให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และกำหนดกิจกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ในเรื่องการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

### 3. การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)

การประชาสัมพันธ์ หรือการดำเนินงานประชาสัมพันธ์นั้น ส่วนหนึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงประชามติ (Public opinion) ด้วยวิธีการติดต่อสื่อสาร (Communication) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย (Target publics) เกิดมีความรู้ความเข้าใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน หรือสถาบัน การประชาสัมพันธ์จึงมิใช่เป็นเพียงแค่งานเผยแพร่ (Publicity) แต่งานประชาสัมพันธ์เป็นงานเชิงสร้างสรรค์ ที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เป็นงานส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสร้างสัมพันธภาพระหว่างหน่วยงาน หรือสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยยึดถือหลักความจริงและประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย

การประชาสัมพันธ์ มีจุดมุ่งหมายสูงสุด เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานของตนกับประชาชนเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด ตลอดจนการลดสาเหตุแห่งความขัดแย้งต่างๆ รวมทั้งเพื่อสนับสนุนนโยบายและการดำเนินงานของ สถาบัน เสริมสร้างและรักษาชื่อเสียง ความนิยม ความเชื่อถือศรัทธา และความร่วมมือสนับสนุน

### 4. การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์

การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนเป้าหมายเกิดความรู้ วัตถุประสงค์พื้นฐานมี 7 ประการ คือ



1) การเขียนเพื่อบอกกล่าวให้เข้าใจเพื่อให้ได้รับรู้ว่าองค์กรทำอะไร ทำอย่างไร เมื่อใด เพื่ออะไร เพราะอะไร ที่ไหน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ

2) การเขียนเพื่อให้ประชาชนยอมรับ เป็นการเขียนโน้มน้าวใจ ชักจูงให้ประชาชนคล้อยตาม โดยยกส่วนดีให้เห็นชัดเจนและใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

3) การเขียนเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด

4) การเขียนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

5) การแก้ไขเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิด

6) การเขียนเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี

7) การเขียนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการตลาด

รูปแบบของการเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร มีการเขียนในลักษณะต่างๆ เช่น การเขียนข่าว การเขียนบทความ การเขียนสุนทรพจน์ การเขียนประกาศหรือแถลงการณ์ การเขียนทางวิชาการ การเขียนคำบรรยายประกอบภาพนิ่ง การเขียนบทภาพยนตร์และบทวิทยุโทรทัศน์

- ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์

ข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์ หรือเรียกว่า ข่าวแจก เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานเผยแพร่ ไปยังกลุ่มประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม จึงอาจเป็นทั้งข่าวที่เผยแพร่ทาง หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ และโทรทัศน์และสื่อแขนงอื่นๆ ได้ทั้งสิ้น

- บทความเพื่อการประชาสัมพันธ์

มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบาย เพื่อรายงานหรือกระตุ้นความสนใจ เพื่อให้ความรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเสนอแนวทางแก้ไข เพื่อโน้มน้าวใจ เพื่อวิเคราะห์หรือวิจารณ์ ตามข้อเท็จจริงหรือประเด็นปัญหา ตามหลักวิชาการ ชี้ให้เห็นข้อดี ข้อเสีย และผลกระทบ โดยอ้างเหตุผลที่น่าเชื่อถือประกอบการวิเคราะห์อย่างรอบด้านในทุกมิติ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรง และเพื่อความเพลิดเพลิน โดยการสร้างอารมณ์ขึ้นด้วยลีลาภาษาที่ไม่เป็นทางการ

- การเขียนสุนทรพจน์

การเขียนสุนทรพจน์ หมายถึง การเขียนที่มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์โดยเฉพาะ โดยใช้ภาษาและถ้อยคำที่ไพเราะ รัดกุม สละสลวย และเหมาะสมกับโอกาส

- การเขียนประกาศหรือแถลงการณ์

การเขียนประกาศหรือแถลงการณ์ คือ ข้อเขียนชนิดหนึ่งที่อาจเผยแพร่เป็นเอกสารเฉพาะ เช่น แผ่นปลิว (Leaflet) หรือนิยามเผยแพร่ทางสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์ มุ่งการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างจริงจัง

## 5. การผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดสื่อเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์อย่างหลากหลาย และมีหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์เช่นกัน อย่างไรก็ตามได้มีการแบ่งสื่อประชาสัมพันธ์โดยพิจารณาตามลักษณะของสื่อ ได้เป็น 5 ประเภท คือ

5.1. สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ สื่อบุคคลอื่น สื่อบุคคล ซึ่งยังเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพสูงในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการโน้มน้าวจิตใจเนื่องจากติดต่อกับผู้รับสารโดยตรง ส่วนใหญ่อาศัยการพูดในลักษณะต่างๆ เช่น การสนทนา การประชุม การสอน การให้สัมภาษณ์ การโต้วาที การอภิปราย การปาฐกถา และการพูดในโอกาสพิเศษต่างๆ แต่สื่อบุคคลก็มีข้อจำกัดคือ ในกรณีที่เนื้อหาเป็นเรื่องซับซ้อนอาจไม่สามารถสร้างความเข้าใจได้ทันที และเป็นสื่อที่ไม่ถาวร และยากแก่การตรวจสอบและอ้างอิง นอกจากนี้จะมีผู้บันทึกค่าเอาไว้ในรูปแบบต่างๆ

5.2. สื่อมวลชน เป็นสื่อกลางที่ถ่ายทอดข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์สู่คนจำนวนมากพร้อมกันในเวลาเดียวกันอย่างรวดเร็ว สื่อมวลชนอาจแบ่งประเภทตามคุณลักษณะของสื่อได้เป็น 5 ประเภท คือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และภาพยนตร์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532)

5.3. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ที่หน่วยงานเป็นผู้ผลิตและเผยแพร่ไปสู่กลุ่มเป้าหมาย โดยมีวัตถุประสงค์ในการผลิต และรูปแบบแตกต่างกันออกไป เช่น แผ่นปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์ จดหมายข่าววารสาร เอกสารเผยแพร่ หนังสือในโอกาสพิเศษ รายงานประจำปี เป็นต้น

5.4. สื่อโสตทัศน เป็นสื่อที่ผู้รับสามารถได้ทั้งภาพและเสียง โดยปกติสื่อโสตทัศน ปัจจุบันการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อผสม (Multi-media) ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางเพราะเป็นสื่อที่สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากให้ทั้งภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวและเสียง และผู้รับยังสามารถมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อสื่อดังกล่าวได้ นอกจากนี้ ในยุคที่โลกไร้พรมแดน

5.5. สื่อกิจกรรม สื่อเป็นสื่อที่สามารถ สื่อความรู้สึกนึกคิด ความรู้อารมณ์ และเรื่องราวข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมาย มีกิจกรรมหลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรม การแถลงข่าว การสาธิต การจัดริ้วขบวน การจัดนิทรรศการ การจัดแข่งขันกีฬา การจัดแสดง การจัดกิจกรรมทางการศึกษา การจัดกิจกรรมเสริมอาชีพ การจัดกิจกรรมการกุศล เป็นต้น สื่อกิจกรรมนี้สามารถปรับปรุงดัดแปลงแก้ไขให้ยืดหยุ่น เหมาะสมกับโอกาสและสถานการณ์ได้ง่าย แต่มีข้อจำกัดคือ ผู้รับมีจำนวนจำกัดเฉพาะกลุ่มที่ร่วมกิจกรรมนั้นๆ เท่านั้น




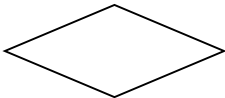
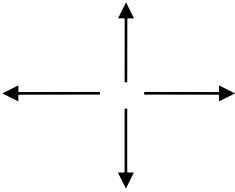
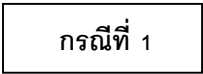
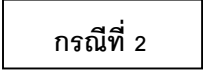
5.6. สื่อสมัยใหม่ (Modern Media) สื่อสมัยใหม่ เป็นสื่อนิยมที่ใช้กันในยุคสังคมข่าวสาร หรือยุคสารสนเทศ (Information Age) ที่กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ประเภทของสื่อสมัยใหม่ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) ยิ่งทวีความสำคัญขึ้นเรื่อยๆ และกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน

ของประชากรโลก โดยอินเทอร์เน็ตมีข้อดี คือ สามารถเข้าถึงประชาชนทั่วทุกมุมโลกได้อย่างรวดเร็ว และเป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้รับสามารถโต้ตอบเพื่อซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้โดยตรงผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น

6. **ข้อตกลง (Term of reference: TOR)** หมายถึง รายละเอียดและข้อกำหนดสำหรับการจัดจ้าง ซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และแก้ไขเพิ่มเติม

7. **ผู้รับจ้าง** หมายถึง บริษัท ห้างหุ้นส่วน จำกัด หรือ ภาคเอกชนที่ผ่านการคัดเลือกตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และแก้ไขเพิ่มเติม และได้ลงนามในสัญญาเพื่อรับดำเนินการตามข้อกำหนดและเวลาที่กำหนด

## คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นกระบวนการ
	จุดสิ้นสุดกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	การเริ่มต้นกระบวนการประชาสัมพันธ์จากงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
	การเริ่มต้นกระบวนการประชาสัมพันธ์จากงานผู้ขอรับบริการ/หน่วยงานอื่นๆ

กระบวนการการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

Flow Chart การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านเว็บไซต์

การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านเว็บไซต์					
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารประกอบ
1.	START				
2.	รับแบบคำร้อง/	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ และแนะนำการให้บริการ	1 -15 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02 WI30-04 ฯลฯ
3.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม FM30-02 และข้อมูลรายละเอียดของงาน + รูปแบบแบนเนอร์ ขนาดไซด์ ความถูกต้องของเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แยกประเภทของข่าวประชาสัมพันธ์และข่าวกิจกรรม/กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	1 วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02
4.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	1 ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์	FM30-02
5.	PR.ดำเนินการ	จัดทำรูปแบบที่ใช้ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์	1-3 วัน/ ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
6.	ตรวจสอบ				
7.	เผยแพร่สื่อ	ส่งไฟล์ให้เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการฯ นำไปขึ้นเว็บไซต์ต่อไป รับไฟล์งาน ตรวจสอบความถูกต้อง /ถูกต้องนำขึ้นเว็บไซต์ /ไม่ถูกต้องส่งกลับแก้ไข	1 ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท.สำนักวิทยบริการฯ	
8.	ประเมินผล/สรุปผล	สำนักวิทยบริการประชาสัมพันธ์ข่าวบนเว็บไซต์ ตามวันเวลาที่กำหนด	30 นาที/ ขึ้นอยู่กับจำนวนงาน	จนท.สำนักวิทยบริการฯ	แบบประเมิน
9.	จัดเก็บเอกสาร	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์ จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	หลังการเผยแพร่ 1 เดือน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
	STOP				

## Flow Chart การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารประกอบ
1.	START				
2.	รับแบบคำร้อง/ ↓	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ FM30-02/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ และคำแนะนำ	1-15 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02 WI30-06 ฯลฯ
3.	↓ ตรวจสอบ ↓	ตรวจสอบแบบฟอร์ม FM30-02 และข้อมูลรายละเอียดของงาน ความถูกต้องของเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ /กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	1 วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM34-02
4.	↓ เสนองาน ↓	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	1ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างาน ประชาสัมพันธ์	FM30-02
5.	↓ PR.ดำเนินการ ↓	จัดทำรูปแบบที่ใช้ประชาสัมพันธ์	1-3 วัน / ขึ้นอยู่กับประเภทสิ่งพิมพ์	จนท. ประชาสัมพันธ์	
6.	↓ ตรวจสอบ ↓	รับไฟล์งาน ตรวจสอบความถูกต้อง พิสูจน์อักษร รูปแบบ และการจัดวาง /ไม่ถูกต้องส่งกลับแก้ไข	1-15 วัน /ขึ้นอยู่กับประเภทสิ่งพิมพ์	จนท. ประชาสัมพันธ์	
7.	↓ เผยแพร่สื่อ ↓	ประชาสัมพันธ์ข่าวในสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัย ตามวัน เวลาที่กำหนด ตามประเภทสิ่งพิมพ์ - จดหมายข่าว, จุลสาร ,แผ่นพับ, โปสเตอร์	ตามวัน เวลาที่กำหนด	จนท. ประชาสัมพันธ์	แบบประเมิน
8.	↓ ประเมินผล/สรุปผล ↓	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	หลังการเผยแพร่ 1 เดือน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
9.	↓ จัดเก็บเอกสาร ↓	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	จบกระบวนการ 1 สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์	
	STOP				

## Flow Chart การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย

การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย					
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารประกอบ
1.	START				
2.	รับแบบคำร้อง/	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ FM30-02/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	1-15 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02 WI30-05 ฯลฯ
3.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม FM30-02 และข้อมูลรายละเอียดของงาน ความถูกต้องของเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษแยกประเภทของข่าวประชาสัมพันธ์และข่าวกิจกรรม /กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	1-10 นาที / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02
4.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	30 นาที - 1 วัน / ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างาน ประชาสัมพันธ์	FM30-02
5.	PR.ดำเนินการ	จัดทำรูปแบบที่ใช้ประชาสัมพันธ์	1 ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับจำนวนงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
6.	เผยแพร่สื่อ	ประชาสัมพันธ์ตามระบบเสียงตามสาย ของมหาวิทยาลัย ตามวัน เวลาที่ขอรับบริการ	ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม	จนท. ประชาสัมพันธ์	
7.	ประเมินผล/สรุปผล	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	หลังการเผยแพร่ 1 เดือน	จนท. ประชาสัมพันธ์	แบบประเมิน
8.	จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	จบกระบวนการ 1 สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์	
	STOP				

## Flow Chart การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์

การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์					
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารประกอบ
1.	START				
2.	รับแบบคำร้อง/	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ FM30-02/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	1-15 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02 WI30-08 ฯลฯ
3.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม FM30-02 และข้อมูลรายละเอียดของงาน รูปแบบ ความละเอียดไฟล์ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ /กรณี ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	1 วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02
4.	เสนองาน				
5.	PR.ดำเนินการ	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-04)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	1ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างาน ประชาสัมพันธ์	FM30-02
6.	ตรวจสอบ	จัดทำรูปแบบที่ใช้ประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์	1-3 วัน / ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
7.	เผยแพร่สื่อ	ตรวจสอบความถูกต้อง /ถูกต้องนำขึ้นป้ายอิเล็กทรอนิกส์ /ไม่ถูกต้องส่งกลับแก้ไข	1-30 นาที/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
8.	ประเมินผล/สรุปผล				
9.	จัดเก็บเอกสาร	ประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์ตามวัน เวลาที่กำหนด	1-30 วัน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
	จัดเก็บเอกสาร	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	หลังการเผยแพร่ 1 เดือน	จนท. ประชาสัมพันธ์	แบบประเมิน
	STOP	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	จบกระบวนการ 1 สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์	



## Flow Chart การปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชน					
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารประกอบ
1.	START				
2.	รับแบบคำร้อง/ ↓ ตรวจสอบ	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ FM30-02/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯฯ	1-15 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02 WI30-07 ฯลฯ
3.	↓ เสนองาน ↓ PR.ดำเนินการ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม FM30-02 และข้อมูลรายละเอียดของงาน /กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	1 วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-02
4.	↓ เช็คจำนวนสื่อมวลชนที่ ร่วมงาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	1 ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์	FM30-02
5.	↓ แจ้งหน่วยงานที่	ติดต่อประสานสื่อมวลชนตามช่องทางที่เหมาะสม	1 - 5 วัน ก่อนการจัดกิจกรรม/ ขึ้นอยู่กับกิจกรรม	จนท. ประชาสัมพันธ์	
6.	↓ ประเมินผล/สรุปผล	ติดต่อประสานสื่อมวลชนตามช่องทางที่เหมาะสม	1วัน / ขึ้นอยู่กับจำนวนงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
7.	↓ จัดเก็บเอกสาร	แจ้งจำนวนสื่อมวลชนที่จะร่วมทำข่าวในกิจกรรม เพื่อให้หน่วยงานต้นเรื่องดำเนินการต่อไป	30 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	
8.	↓ STOP	ติดตามผลตามช่องทางที่ประชาสัมพันธ์และรวบรวมสรุปผล	1-5 วันหลังจากจัดกิจกรรม	จนท. ประชาสัมพันธ์	แบบประเมิน
9.	STOP	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-02)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯฯ	สิ้นสุดกระบวนการ 1 สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์	

## Flow Chart การปฏิบัติงานการให้บริการงานภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการงานภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว					
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารประกอบ
1.	START				
2.	รับแบบคำร้อง/ 	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ FM30-03/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ/ แจ้งตารางงาน	1-15 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-03 WI30-09 ฯลฯ
3.	ตรวจสอบ 	ตรวจสอบแบบฟอร์ม FM30-03 และข้อมูลรายละเอียดของงาน /กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน แจ้งกลับ+ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	1 วัน / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-03
4.	เสนองาน 				
5.	PR.ดำเนินการ 	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-03)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	1ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างาน ประชาสัมพันธ์	FM30-03
6.	จัดทำสำเนา 	บันทึกภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว ตามกิจกรรมที่ขอรับบริการ	1-2 ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณไฟล์ภาพ	จนท. ประชาสัมพันธ์	
7.	ประเมินผล/สรุปผล 	จัดทำสำเนาให้ผู้ขอรับบริการ โดยผู้รับบริการต้องนำแผ่นซีดี/วีซีดี/สิ่งบันทึกข้อมูลมาเอง	1 วัน / ขึ้นอยู่กับจำนวนงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	
8.	จัดเก็บเอกสาร 	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	1-5 วันหลังจากจัดกิจกรรม	จนท. ประชาสัมพันธ์	แบบประเมิน
9.	STOP 	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-03)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	สิ้นสุดกระบวนการ 1 สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์	

## Flow Chart การให้บริการด้านออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการด้านออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์					
ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารประกอบ
1.	START				
2.	รับแบบคำร้อง/	รับแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ FM30-04/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	1-15 นาที	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-04 WI30-10 ฯลฯ
3.	ตรวจสอบ	ตรวจสอบแบบฟอร์ม FM30-04 และต้นฉบับงานจากหน่วยงานที่ขอใช้บริการ	20 นาที / ขึ้นอยู่กับภาระงาน	จนท. ประชาสัมพันธ์	FM30-04
4.	เสนองาน	เสนอแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-04)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ ต่อหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ	1ชั่วโมง/ ขึ้นอยู่กับปริมาณงาน	หัวหน้างานประชาสัมพันธ์	FM30-04
5.	ดำเนินการออกแบบ/จัดพิมพ์	ดำเนินการออกแบบ/จัดพิมพ์งาน/ทำสำเนา/ถ่ายเอกสารตามคำร้องของผู้ขอรับบริการ	1ชั่วโมง – 3 วัน/ ขึ้นอยู่กับปริมาณ	จนท. ประชาสัมพันธ์	
6.	ประเมินผล/สรุปผล	ประเมินผลการใช้บริการและการประชาสัมพันธ์	1 วัน หลังจากจัดกิจกรรม	จนท. ประชาสัมพันธ์	แบบประเมิน
7.	จัดเก็บเอกสาร	จัดเก็บแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM30-04)/ หนังสือขอความอนุเคราะห์ฯลฯ	สิ้นสุดกระบวนการ 1 สัปดาห์	จนท. ประชาสัมพันธ์	
8.	STOP				

## ส่วนที่ 4

### ระบบติดตามและประเมินผล

งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ได้มีการตรวจสอบติดตาม โดยวิธีการตรวจติดตามจากงานโดยตรงตาม ช่องทางการเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ โดยแบบสอบถามความพึงพอใจ แบบตอบรับการเผยแพร่สื่อ การประเมินผลการปฏิบัติงานในแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ของแผนกงานต่างๆ (FM30-02, FM30-03, FM30-04) ในแต่ละภาคการศึกษาพร้อมทั้งมีการจัดทำสรุปรายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และนำสรุปรายงานผลมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรต่อไป

#### ประเมินผลการปฏิบัติงานการสื่อสาร

สำหรับการประเมินผลการสื่อสาร งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ได้มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลข่าวสารขึ้น เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ข่าวสารบนสื่อต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร นอกจากนี้ แบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM34-04) ยังได้มีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยซึ่งจะได้ผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั้งสื่อที่ผลิตและพัฒนา บุคลากรในงานพร้อมไปด้วย การประเมินกระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของมทร.อีสานมีหลักระสำคัญ ในการประเมินแยกตามกระบวนการดังนี้

#### 1. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)

การประเมินผลการสื่อสารจะใช้แบบประเมินความพึงพอใจโดยจะมีการประเมินด้านรูปแบบ สี สัน ความสวยงาม เนื้อหา ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรมีความเหมาะสม ขนาดรูปภาพประกอบ การจัดเรียงข้อมูล มีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน และการนำไปใช้ประโยชน์ได้

#### 2. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์

การประเมินผลการสื่อสารจะใช้แบบประเมินความพึงพอใจโดยจะมีการประเมินด้านรูปแบบ สี สัน ความสวยงาม เนื้อหา ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรมีความเหมาะสม ขนาดรูปภาพประกอบ การจัดเรียงข้อมูล มีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน และการนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทั้งจดหมายข่าว มทร.อีสาน จุลสารราชมงคล อีสาน แผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ

#### 3. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย

การประเมินผลการสื่อสารจะใช้แบบประเมินความพึงพอใจโดยจะมีการประเมินด้าน ระบบเสียงมีความชัดเจน และมีระดับเสียงที่เหมาะสมหรือไม่ การใช้เสียงของผู้ประกาศ สถานที่ในการติดตั้งระบบกระจายเสียง ครอบคลุมพื้นที่ 3. ช่วงเวลาการประชาสัมพันธ์ เนื้อหา/ข่าวสาร ในการประชาสัมพันธ์ ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับฟังระบบเสียงตามสาย

#### 4. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์

การประเมินผลจะดำเนินการประเมินในด้านรูปแบบโดยรวม ได้แก่ การออกแบบมีความสวยงาม น่าสนใจ เนื้อหาที่น่าสนใจ ขนาดรูปภาพประกอบข่าว ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษร สีพื้นหลัง มีความเหมาะสม อ่านง่าย ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจนและสะดวก รวดเร็ว

#### 5. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชน

จะมีการติดตามข่าวสารที่นำเสนอผ่านสื่อต่างๆ อาทิ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ วิทยุ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ประมวลผลและจัดทำเป็นสรุปรายเดือน 3 เดือน และรายปี

#### 6. การติดตามและประเมินผลการให้บริการงานภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว

การประเมินผลจะดำเนินการโดยผู้ให้บริการ ด้วยการประเมินระดับคะแนน จากแบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์ (FM34-04)

#### 7. การติดตามและการประเมินผลการให้บริการด้านออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

การประเมินผลจะดำเนินการโดยผู้ให้บริการ ซึ่งจะประเมินจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ จากแบบประเมินที่ได้จัดทำขึ้น และสรุปผลการประเมินเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงบริการต่อไป

## 1. แบบคำร้องขอรับบริการแผนกงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ (FM30-02)

หน้า 1



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

แบบคำร้องขอรับบริการแผนกงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์แผนกงานเผยแพร่ข่าวสาร  
และสื่อมวลชนสัมพันธ์ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ งานที่ขอรับบริการ)

- ขอความอนุเคราะห์เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ (กรุณากรอกรายละเอียดในข้อ 2)
- ขอความอนุเคราะห์ลงข่าวประชาสัมพันธ์จดหมายข่าว มทร.อีสาน ฉบับเดือน.....
- ขอความอนุเคราะห์ลงข่าวประชาสัมพันธ์ช่องทางอื่น (โปรดระบุ).....
- Fan page Facebook       Line       www.rmuti.ac.th
- ขอความอนุเคราะห์จดหมายข่าว มทร.อีสาน ฉบับเดือน..... จำนวน.....เล่ม
- ขอความอนุเคราะห์ตีพิมพ์ประชาสัมพันธ์ บริเวณ.....
- ขอความอนุเคราะห์ประสานงานสื่อมวลชนเพื่อร่วมทำข่าว (กรุณากรอกรายละเอียดในข้อ 2)
- ขอความอนุเคราะห์ประกาศเสียงตามสาย (กรุณากรอกรายละเอียดในข้อ 2)
- ขอความอนุเคราะห์อื่น ๆ (กรุณากรอกรายละเอียดในข้อ 2)

## 2. รายละเอียดของงานที่ขอรับบริการ

โครงการ/งาน/เรื่อง.....

รายละเอียดงาน (วัน/เวลา/สถานที่/รายละเอียดอื่นๆ).....

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ      ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

หมายเลขติดต่อ.....

ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นผู้ขอรับบริการ

...../...../.....

วันที่รับเอกสาร.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

ถูกต้อง     ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก..... ลงชื่อ.....ผู้รับเอกสาร

ผลการพิจารณา.....

ลงชื่อ..... หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

(.....) วันที่.....

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

วัสดุที่ใช้ 1..... 2.....  
3..... 4.....

รายงานผลปฏิบัติงาน , ปัญหา/อุปสรรค .....

ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน  
(.....) ตำแหน่ง .....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการแผนกงานเผยแพร่ข่าวสารและสื่อมวลชนสัมพันธ์

สำหรับผู้ขอรับบริการ

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
<b>1.</b>	<b>ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ</b>					
1.1	การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ					
1.2	ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน					
1.3	ความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ					
<b>2.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
2.1	มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2.2	มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ					
2.3	มีกิริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
<b>3.</b>	<b>ด้านประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์</b>					
3.1	การสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์มีความรวดเร็ว ทันสมัย					
3.2	สื่อมีความเข้าใจง่าย มีความถูกต้องครบถ้วน/สมบูรณ์					
3.3	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
3.4	ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ/มีประโยชน์/น่าสนใจ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
<b>4.</b>	<b>ด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ</b>					
4.1	ได้รับบริการตรงตามเวลาที่ผู้รับต้องการ					
4.2	ผลสำเร็จของงานที่ได้รับเป็นที่พอใจ					
4.3	ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					

ข้อเสนอแนะ .....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ  
( )  
ตำแหน่ง.....

ISSUE :

FM30-02

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ 2 / 2

## 2. แบบคำร้องขอรับบริการงานแผนกผลิตสื่อโสตทัศน (FM30-03)

หน้า 1



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

### แบบคำร้องขอรับบริการแผนกงานผลิตสื่อโสตทัศน งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์แผนกงานผลิตสื่อโสตทัศน  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ งานที่ขอรับบริการ และระบุรายละเอียด)

ขอความอนุเคราะห์

บันทึกภาพนิ่ง

บันทึกภาพเคลื่อนไหว

สำเนาภาพนิ่ง

สำเนาภาพเคลื่อนไหว

อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

#### รายละเอียดของงานที่ขอรับบริการ

ชื่อโครงการ/งาน.....

รายละเอียดงาน (วัน/เดือน/ปี/เวลา/สถานที่/รายละเอียดอื่น ๆ).....

แนบรายละเอียดมาพร้อมแบบคำร้อง  ช่องทางอื่น (โปรดระบุ).....

ขอรับบริการตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ถึงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ

ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

หมายเลขติดต่อ.....

ผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นผู้ขอรับบริการ

...../...../.....

วันที่รับเอกสาร.....	สำหรับเจ้าหน้าที่
<input type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง เนื่องจาก.....	ลงชื่อ.....ผู้รับเอกสาร

ผลการพิจารณา .....

ลงชื่อ.....

(.....) หัวหน้าแผนกงาน.....

ISSUE :

FM30-03

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ 1 / 2



## หน้า 2

...../...../.....

วัสดุที่ใช้ 1..... 2.....  
3..... 4.....

รายงานผลปฏิบัติงาน , ปัญหา/อุปสรรค .....

ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน  
(.....) ตำแหน่ง .....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการแผนกงานผลิตสื่อโสตทัศน

สำหรับผู้ใช้บริการ

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
<b>1.</b>	<b>ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ</b>					
	1.1 การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน					
	1.3 ความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ					
<b>2.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
	2.1 มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
	2.2 มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ					
	2.3 มีกิริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
<b>3.</b>	<b>ด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ</b>					
	3.1 ได้รับการตรงตามเวลาที่ผู้รับต้องการ					
	3.2 ผลสำเร็จของงานที่ได้รับเป็นที่พอใจ					
	3.3 ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					

ข้อเสนอแนะ .....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

ISSUE :  
วันที่บังคับใช้ :

FM30-03  
หน้าที่ 2 / 2

### 3. แบบคำร้องขอรับบริการงานแผนกออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (FM30-04)

หน้า 1



แบบคำร้องขอรับบริการงานประชาสัมพันธ์แผนกงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์  
งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง

สำหรับผู้ใช้บริการ		วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....																													
ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....เบอร์โทร.....																															
มีความประสงค์ขอใช้บริการแผนกงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (เลือกงานที่ขอใช้บริการตามหัวข้อและกรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน)																															
<input type="checkbox"/> ถ่ายเอกสาร <input type="checkbox"/> Copy Print ○ ตามต้นฉบับ ○ หน้า - หลัง ○ หน้าเดียว  สิ่งที่มาด้วย กระดาษ.....แผ่น/รีม หมึก.....กล่อง มาสเตอร์.....ม้วน ต้นฉบับ.....หน้า/แผ่น ต้องการสำเนา.....ชุด รวมทั้งสิ้น.....หน้า/แผ่น	<input type="checkbox"/> ประเมินราคา/ใบเสนอราคา <input type="checkbox"/> ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ○ ป้ายขนาด.....      ○ โปสเตอร์ขนาด..... ○ แผ่นพับขนาด.....      ○ หนังสือขนาด..... ○ อื่นๆ..... <input type="checkbox"/> งานพิมพ์ เครื่องพิมพ์ดีดจอตอล    ○ ประเภทสี    ○ ประเภทขาว-ดำ ○ โปสเตอร์ขนาด..... จำนวน.....แผ่น ○ แผ่นพับขนาด..... จำนวน.....แผ่น ○ หนังสือขนาด..... จำนวน.....เล่ม ○ อื่นๆ..... <input type="checkbox"/> งานหลังการพิมพ์ ○ เข้าเล่มเอกสาร    ○ สั้นกาว    ○ มุงหลังคา    ○ สั้นกระดุง ○ ตัดกระดาษ    จำนวน..... แผ่น/เล่ม ○ เคลือบสิ่งพิมพ์    จำนวน..... แผ่น/เล่ม <input type="checkbox"/> งานตัดสติ๊กเกอร์ (....) อื่นๆ.....	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">สำหรับเจ้าหน้าที่</th> </tr> <tr> <td colspan="2">บันทึกความเห็น</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> อนุญาต</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">เนื่องจาก.....</td> </tr> <tr> <td colspan="2">มอบหมายให้..... เป็น</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ผู้ปฏิบัติงานเครื่องที่ใช้ในปฏิบัติงาน</td> </tr> <tr> <td colspan="2">.....</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน</td> </tr> <tr> <td colspan="2">( )</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> ถูกต้อง</td> <td><input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง</td> </tr> <tr> <td colspan="2">ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ</td> </tr> <tr> <td colspan="2">( )</td> </tr> <tr> <td colspan="2">หัวหน้าแผนกงาน.....</td> </tr> </table>		สำหรับเจ้าหน้าที่		บันทึกความเห็น		<input type="checkbox"/> อนุญาต		<input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต		เนื่องจาก.....		มอบหมายให้..... เป็น		ผู้ปฏิบัติงานเครื่องที่ใช้ในปฏิบัติงาน		.....		ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน		( )		<input type="checkbox"/> ถูกต้อง	<input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง	ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ		( )		หัวหน้าแผนกงาน.....	
สำหรับเจ้าหน้าที่																															
บันทึกความเห็น																															
<input type="checkbox"/> อนุญาต																															
<input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต																															
เนื่องจาก.....																															
มอบหมายให้..... เป็น																															
ผู้ปฏิบัติงานเครื่องที่ใช้ในปฏิบัติงาน																															
.....																															
ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน																															
( )																															
<input type="checkbox"/> ถูกต้อง	<input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้อง																														
ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ																															
( )																															
หัวหน้าแผนกงาน.....																															
เพื่อใช้สำหรับงาน.....																															
วันที่.....เวลา.....																															
ลงชื่อ.....ผู้ใช้บริการ		ลงชื่อ.....ผู้บังคับบัญชาของผู้ใช้บริการ																													
( )		( )																													
** หมายเหตุ กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ส่งต้นฉบับล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน และลงชื่อผู้รับเอกสารด้วยทุกครั้ง																															
*กรณีถ่ายเอกสารเกิน 2,000 แผ่น หรือทำ Copy Print เกิน 5,000 แผ่น ให้ทำบันทึกข้อความเสนอหัวหน้างานประชาสัมพันธ์ฯ เพื่อพิจารณา		สำหรับผู้รับเอกสาร																													
<input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เนื่องจาก ..... ลงชื่อ.....ผู้ตรวจสอบ ( ) หัวหน้างานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่		วันที่รับเอกสาร..... <input type="checkbox"/> ถูกต้อง <input type="checkbox"/> ไม่ถูกต้องเนื่องจาก..... ลงชื่อ.....ผู้รับเอกสาร																													

ISSUE :  
วันที่บังคับใช้ :

FM30-04  
หน้าที่ 1 / 2

วัสดุที่ใช้ 1..... 2..... 3.....  
 4..... 5..... 6.....

รายงานผลการปฏิบัติงาน .....

ปัญหาและอุปสรรค .....

ลงชื่อ.....ผู้ปฏิบัติงาน

( )

ตำแหน่ง.....

สำหรับผู้ขอรับบริการ

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการแผนงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์

ลำดับที่	เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
1.	ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ					
	1.1 การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ					
	1.2 ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน					
	1.3 ความสะดวกและรวดเร็วในการขอใช้บริการ					
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
	2.1 มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
	2.2 มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ					
	2.3 มีกิริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
3.	ด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ					
	3.1 ได้รับบริการตรงตามเวลาที่ผู้รับต้องการ					
	3.2 ความสำเร็จของงานที่ได้รับเป็นที่พอใจ					
	3.3 ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ขอรับบริการ

( )

ตำแหน่ง.....

ISSUE :

FM30-04

วันที่บังคับใช้ :

หน้าที่ 2 / 2

## แบบประเมินความพึงพอใจในการ

### 1.แบบประเมินความพึงพอใจในการได้รับข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน และสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)



**แบบประเมินความพึงพอใจการรับข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
และสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)  
งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน**

**คำชี้แจง** แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ข่าวสารบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ ต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล (กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- |              |   |                                    |                                   |                                      |  |
|--------------|---|------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| 1.1 เพศ      | <input type="checkbox"/> ชาย              | <input type="checkbox"/> หญิง      |                                   |                                      |  |
| 1.2 อายุ     | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี    | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี  | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี | <input type="checkbox"/> 41 ปีขึ้นไป |  |
| 2.3 การศึกษา | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก   |  |
| 2.4 สถานภาพ  | <input type="checkbox"/> นักศึกษา         | <input type="checkbox"/> บุคลากร   | <input type="checkbox"/> ประชาชน  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....  |  |

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)**

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>รูปแบบโดยรวม</b>					
1. หน้าโฮมเพจมีความสวยงาม น่าสนใจ					
2. เนื้อหาที่น่าสนใจ					
3. ขนาดรูปภาพประกอบข่าว ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษร สีพื้นหลัง มีความเหมาะสม อ่านง่าย					
4. การจัดหมวดหมู่เมนูต่างๆ บนเว็บไซต์มีความเหมาะสม					
5. การจัดเรียงข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจนและการเชื่อมโยงเว็บไซต์ต่าง ๆ มีความเหมาะสม และการค้นหาข้อมูลง่าย สะดวก รวดเร็ว					

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานและสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook)**

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ข้อมูลข่าวสาร “เว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ”</b>					
1. เนื้อหา ข้อมูลข่าว กิจกรรม ครบถ้วน สมบูรณ์					
2. ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ฯ และสื่อสังคมออนไลน์ ไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด					
3. เมื่อท่านได้รับข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ฯ และสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ท่านรู้จักมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพิ่มมากขึ้นเพียงใด					
4. ข้อมูลและข่าวสารมีแหล่งอ้างอิงข้อมูล					
5. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					

**ข้อเสนอแนะ** .....

.....

.....

## 2.ประเมินผลการสื่อสารผ่านสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์

### จดหมายข่าว



แบบประเมินความพึงพอใจการได้รับข้อมูลข่าวสาร ของ “จดหมายข่าวราชชมงคลอีสาน”  
งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

#### คำชี้แจง

แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารของ “จดหมายข่าวราชชมงคลอีสาน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง “จดหมายข่าวราชชมงคลอีสาน” ฉบับต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้อ่าน จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล (กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  41 ปีขึ้นไป
- 2.3 การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
- 2.4 สถานภาพ  นักศึกษา  บุคลากร  ประชาชน  อื่นๆ.....

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในรูปแบบ “จดหมายข่าวราชชมงคลอีสาน”

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
รูปแบบโดยรวม					
1. รูปแบบ สี สัน มีความสวยงามน่าอ่าน					
2. เนื้อหามีความน่าสนใจ					
3. ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษรมีความเหมาะสม อ่านง่าย					
4. ขนาดรูปภาพประกอบข่าว มีความเหมาะสม สวยงาม					
5. การจัดเรียงข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจน					

#### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสาร “จดหมายข่าวราชชมงคลอีสาน”

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ข้อมูลข่าวสาร “จดหมายข่าวราชชมงคลอีสาน”					
1. เนื้อหา ข้อมูลข่าว กิจกรรม ครบถ้วน สมบูรณ์					
2. ท่านสามารถนำข้อมูลในจดหมายข่าวไปใช้ประโยชน์ได้ มากน้อยเพียงใด					
3. เมื่อท่านได้รับจดหมายข่าว ทำให้ท่านรู้จักมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพิ่มมากขึ้นเพียงใด					
4. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....

### 3. ประเมินผลการสื่อสารผ่านเสียงตามสาย



#### แบบประเมินความพึงพอใจการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเสียงตามสายมหาวิทยาลัย งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

##### คำชี้แจง

แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเสียงตามสายมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบเสียงตามสายต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ฟัง จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล (กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น)

##### ส่วนที่ 1

##### ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  41 ปีขึ้นไป
- 2.3 การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
- 2.4 สถานภาพ  นักศึกษา  บุคลากร  ประชาชน  อื่นๆ.....

##### ส่วนที่ 2

##### ความพึงพอใจในรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบเสียงตามสายมหาวิทยาลัย

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>รูปแบบโดยรวม</b>					
1. ระบบเสียงตามสาย มีเสียงดัง ชัดเจน					
2. สถานที่ในการติดตั้งระบบกระจายเสียงครอบคลุมพื้นที่อย่างเหมาะสม					
3. ช่วงเวลาการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม					
4. เนื้อหา/ข่าวสาร ในการประชาสัมพันธ์มีความเหมาะสม					
5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับฟังระบบเสียงตามสาย					

##### ส่วนที่ 3

##### ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบเสียงตามสายมหาวิทยาลัย

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ข้อมูลข่าวสาร</b>					
1. ข้อมูลข่าวสาร/กิจกรรม มีความครบถ้วนสมบูรณ์					
2. เนื้อหามีความสั้น กระชับ เข้าใจง่าย					
3. น้ำเสียงของผู้ประกาศมีความไพเราะ น่าฟัง					
4. ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวไปใช้ประโยชน์ได้มากน้อยเพียงใด					
5. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....

#### 4. การติดตามและประเมินผลการสื่อสารผ่านป้ายอิเล็กทรอนิกส์



แบบประเมินความพึงพอใจการรับข้อมูลข่าวสารผ่านจออิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

**คำชี้แจง** แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านจออิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ข่าวสารจออิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานต่อไป ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล  
(กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น)

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20-30 ปี  31-40 ปี  41 ปีขึ้นไป
- 2.3 การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
- 2.4 สถานภาพ  นักศึกษา  บุคลากร  ประชาชน  อื่นๆ.....

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์จออิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>รูปแบบโดยรวม</b>					
1. การออกแบบมีความสวยงาม น่าสนใจ					
2. เนื้อหาที่น่าสนใจ					
3. ขนาดรูปภาพประกอบข่าว ขนาดตัวอักษร และสีตัวอักษร สีสันหลัง มีความเหมาะสม อ่านง่าย					
4. ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ชัดเจนและสะดวก รวดเร็ว					

##### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารจออิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ข้อมูลข่าวสาร “เว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ”</b>					
1. เนื้อหา ข้อมูลข่าว กิจกรรม ครบถ้วน สมบูรณ์					
2. ท่านสามารถนำข้อมูลข่าวสารผ่านจออิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ไปใช้ประโยชน์ได้ มากน้อยเพียงใด					
3. เมื่อท่านได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านจออิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทำให้ท่านรู้จัก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานเพิ่มมากขึ้นเพียงใด					
4. ข้อมูลและข่าวสารมีแหล่งอ้างอิงข้อมูล					
5. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....





**แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการแผนงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์  
งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ กองกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

**คำชี้แจง** แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแผนงานออกแบบและผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจ และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ข้อมูล (กาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 ผู้รับบริการ  อาจารย์  เจ้าหน้าที่

หน่วยงาน.....

**ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการให้บริการ**

2.1 การส่งต้นฉบับ  
 ด้วยตนเอง  เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานคณะ  อื่นๆ.....

2.2 การรับต้นฉบับและงานที่ผลิต  
 ด้วยตนเอง  เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงานคณะ  อื่นๆ.....

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการ**

ลำดับ	เรื่อง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	<b>ความพึงพอใจในการให้บริการ</b>					
	1. การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ					
	2. มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน					
	3. ความรวดเร็วในการขอใช้บริการ					
2	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>					
	1. มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ					
	2. มีความรู้ความเข้าใจในการรับงานของผู้ใช้บริการ					
	3. มีกิริยา วาจาที่สุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
3	<b>ด้านคุณภาพของงานที่ได้รับบริการ</b>					
	1. ได้รับบริการตรงตามเวลาที่ผู้รับต้องการ					
	2. ผลสำเร็จของงานที่ได้เป็นที่น่าพอใจ					
	3. ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม					

ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....