

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

การสื่อสารและการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์
งานสื่อสารองค์กร กองบริหารงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. ๒๕๖๖

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

- 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้มีมาตรฐานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติ สามารถปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน แสดงถึง รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไป
- 1.2 เพื่อลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน
- 1.3 เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่

2. ขอบเขต (Scope) :

คู่มือการปฏิบัติงาน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เริ่มตั้งแต่การประชุมวางแผนกับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะนักประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางหรือข้อสรุปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ตั้งแต่การเริ่มปฏิบัติงานจนถึงการประเมินผลการดำเนินงาน สามารถนำไปปฏิบัติหรือประยุกต์ใช้ได้ตามความเหมาะสม

3. คำนิยาม (Definition) :


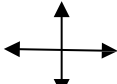
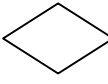

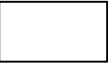
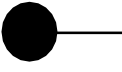
การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ คือ การติดต่อสื่อสารและการสื่อความหมายทางด้านความคิดเห็นจากมหาวิทยาลัย ไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นและประชามติที่ประชาชนมีต่อมหาวิทยาลัย ด้วยความ พยายามอย่างจริงจัง โดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน และช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้องเข้า กับสังคมได้

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :

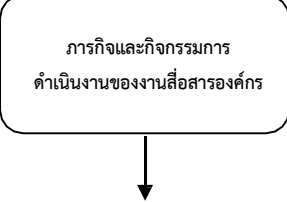
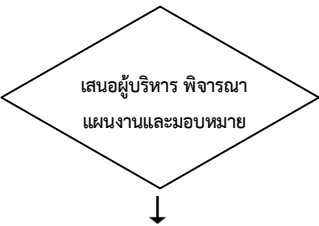
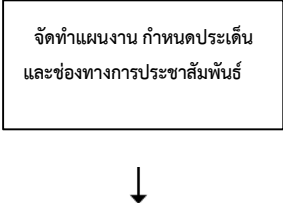
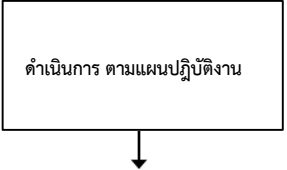
มีหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นหน่วยงานกลางในการปฏิบัติและดำเนินงานด้านการสื่อสารองค์กร จัดทำ และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยี ผลงาน และกิจกรรมของมหาวิทยาลัยในรูปแบบใหม่ที่มีความก้าวหน้า ทันสมัย และเสริมสร้างภาพลักษณ์ความเป็นเลิศทางวิชาการ ด้วยการพัฒนาและจัดระบบ ข้อมูล ข่าวสารและสื่อนิทรรศการวิชาการในรูปแบบและช่องทางต่างๆ ให้แก่กลุ่มเป้าหมายทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย

5. ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

- ความหมายของเครื่องหมายต่างๆ ในการจัดทำผังกระบวนการงาน

เครื่องหมาย	ความหมาย	เครื่องหมาย	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด (Start/Finish)		ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow)
	พิจารณา (Decision) เช่น อนุมัติ/ไม่อนุมัติ		จุดเชื่อมต่อการดำเนินงาน (Connection)
	ดำเนินการ (Activity)		สื่อสาร เช่น เจ้าหน้าที่ที่ต้องการหรือ ผู้บังคับบัญชาก่อนการดำเนินการ / โทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการ

- ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.1		3 วัน	นักประชาสัมพันธ์รวบรวม ภารกิจ/กิจกรรม/งานวิจัย/ผลงาน ดีเด่น จากหน่วยงานต่าง ๆ ทุกช่องทาง มาวิเคราะห์ในการทำ ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางสื่อ		งานสื่อสารองค์กร
5.2		1 วัน	นำเสนอเนื้อหาที่จะดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ผู้บริหารพิจารณาคัดเลือกงานและมอบหมาย		งานสื่อสารองค์กร
5.3		1 ชม.	จัดทำแผนงานประชาสัมพันธ์ กำหนดประเด็น และช่องทางการประชาสัมพันธ์		งานสื่อสารองค์กร
5.4		3 ชม.	1. รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ 2. เข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา แลกเปลี่ยน กิจกรรม/โครงการ ของหน่วยงานต่างๆ 3. ติดตามผู้บริหาร		งานสื่อสารองค์กร

5.5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เขียนข่าวประชาสัมพันธ์</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1 ชม.	1.สรุปประเด็นสำคัญจากผลการประชุมฯ ผลจากลงพื้นที่ของผู้บริหาร การสัมภาษณ์แหล่งข่าว หรือข้อมูลจากเอกสารที่ได้รับ 2.เขียนข่าวและตรวจสอบความถูกต้อง		งานสื่อสารองค์กร
5.6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เผยแพร่ข้อมูล/กิจกรรม ผ่านสื่อต่าง ๆ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	30 นาที	1.เผยแพร่ข่าวผ่านช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง		งานสื่อสารองค์กร
5.7	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ติดตามและประเมินผลการได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ</div>	30 นาที	1.ติดตามและประเมินผลการได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ		งานสื่อสารองค์กร

รายละเอียดระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

5.1 ภารกิจ/กิจกรรม/งานวิจัย/ผลงานดีเด่น ของมหาวิทยาลัย

5.1.1 นักประชาสัมพันธ์รวบรวม ภารกิจ/กิจกรรม/งานวิจัย/ผลงานดีเด่น จาก หน่วยงานต่าง ๆ ทุกช่องทาง มาวิเคราะห์ในการทำประชาสัมพันธ์ตามช่องทางสื่อ

5.1.2 นำเสนอภารกิจที่จะดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

5.2 ผู้บริหารพิจารณาคัดเลือกงาน และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.2.1 รองอธิการบดี หัวหน้างาน พิจารณาคัดเลือกงานสำคัญที่สามารถนำมา เป็นประเด็นข่าวประชาสัมพันธ์ ให้นักประชาสัมพันธ์ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

5.2.2 นักประชาสัมพันธ์ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

5.2.3 นักประชาสัมพันธ์ พิจารณางานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อประสานข้อมูล กำหนดการ หรือรายละเอียดต่างๆ เพื่อเตรียมการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์

5.2.4 นักประชาสัมพันธ์ เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ เพื่อบันทึกภาพและร่วมจัดทำข่าว พร้อมอำนวยความสะดวกให้กับสื่อมวลชนเข้าร่วมทำข่าว

5.3 วางแผนการผลิตข่าวประชาสัมพันธ์

5.3.1 ข่าวประชาสัมพันธ์นโยบายมหาวิทยาลัย และนโยบายผู้บริหาร ผลการดำเนินงาน กิจกรรม/งานวิจัย โครงการสำคัญ ผลงานของบุคลากรและนักศึกษา

5.3.2 ข่าวประชาสัมพันธ์เชิงรุกเกี่ยวกับ กิจกรรม/โครงการ ของมหาวิทยาลัย

5.3.3 ข่าวเกี่ยวกับวันสำคัญ

5.4 ดำเนินการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำข่าว ด้วยการเข้าร่วมการประชุม การเข้าร่วมงานต่าง ๆ การลงพื้นที่ หรือจากเอกสารต่างๆ ด้วยวิธีการและขั้นตอน ดังนี้

5.4.1 การเข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา แลกเปลี่ยน ข่าว กิจกรรม/โครงการ ของหน่วยงานต่างๆ

5.4.2 การติดตามคณะผู้บริหารในการปฏิบัติภารกิจ

5.4.3 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ผ่านการประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

5.4.4 การจัดกิจกรรม/โครงการ ของสำนักงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.5 การเขียนข่าวประชาสัมพันธ์

5.5.1 เขียนข่าวประชาสัมพันธ์จากการสรุปประเด็นสำคัญจากผลการประชุมฯ ของผู้บริหาร การสัมภาษณ์แหล่งข่าว หรือข้อมูลจากเอกสารที่ได้รับ

5.5.2 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น

อาทิ การสะกดคำ การเรียบเรียงประเด็นสำคัญ

5.5.3 ส่งข่าวตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยแหล่งข่าวที่รับผิดชอบประเด็นดังกล่าว เป็นผู้ตรวจสอบ

5.5.4 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง หลังจากนักประชาสัมพันธ์เขียนข่าวประชาสัมพันธ์แล้วเสร็จ

5.5.5 กรณีการแชร์ข่าวจากส่วนงานให้นักประชาสัมพันธ์ตรวจสอบเนื้อหาข่าวของส่วนงาน ภายใต้ความดูแลของ นักประชาสัมพันธ์ก่อนนำมาเผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์หลักของมหาวิทยาลัยเพื่อข้อมูลที่ถูกต้อง หากพบว่ามีข้อผิดพลาดให้ติดต่อส่วนงานเพื่อแก้ไข

5.6 การเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ

5.6.1 เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และสื่อโซเชียลมีเดีย ได้แก่ เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมหิดล <http://mahidol.ac.th>

Facebook : Mahidol University (<https://www.facebook.com/mahidol>)

Facebook : Mahidolpr (<https://www.facebook.com/mahidoluniversity>)

Line : mahidoluniversity มหิดลสาร

5.6.2 จัดเก็บข่าวประชาสัมพันธ์ในรูปแบบไฟล์, เอกสารข่าว

5.7 ติดตามและประเมินผลการได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ รวบรวมเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์นโยบาย กิจกรรม/โครงการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อสรุปและ นำเสนอผู้บริหาร ทราบผลการดำเนินงานต่อไป

6. เอกสารอ้างอิงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (Reference Document) :

6.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

6.2 ชุติวิชาการเขียนข่าว การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

6.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562